

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Intranetin käyttö Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa

Nissi Sari

Liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
Tradenomi

TORNIO 2011

TIIVISTELMÄ

Nissi, Sari. 2012. Intranetin käyttö Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Kaupan ja kulttuurin toimiala. Tornio. Sivuja 46. Liitteet 1-2.

Opinnäytteen tavoitteena on tutkia miten ja missä laajuudessa Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranettiä on käytetty, mitä mieltä käyttäjät ovat sen käytettävyydestä ja miten sitä pitäisi mahdollisesti kehittää tulevaisuudessa. Samalla selvitetään, toteutuivatko ne tavoitteet, jotka intranetille asetettiin sen suunnitteluvaiheessa.

Teoriatiedon hankinnassa käytettiin painettua kirjallisuutta, internet-aineistoa sekä tilastotietoa. Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimustietoa kerättiin Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranetin käyttäjätilastoista sekä haastatteleamalla intranetin käyttäjiä. Lisäksi tutkittiin myös sovittelutoimiston intranetin sisältöä.

Tutkimus osoittaa, että Pohjois-Suomen sovittelutoimiston organisaation jäsenistä 87 % oli käyttänyt intranettiä. Intranettiä käytettiin etupäässä neuvottelutilojen varaamiseen, tiedotteiden lukemiseen ja tiedon etsimiseen.. Käyttäjät olivat tyytyväisiä intranetin käytettävyyteen sekä intranetin kautta tapahtuvaan viestintään ja tiedottamiseen. Keskustelufoorumin käyttö, uutisten kommentointi ja yksityisviestien lähettäminen oli kuitenkin vähäistä. Intranetistä löytyi myös joitakin teknisiä puutteita ja ongelmakohtia. Intranetin jatkokehittämistarpeina nähtiin kaiken sisäisen tiedottamisen siirtäminen intranettiin, intranetin laajentaminen sekä keskustelufoorumin käytön aktivoiminen.

Intranetille suunnitteluvaiheessa asetetut tavoitteet ovat toteutuneet osittain. Intranettiä on helppo käyttää ja se on parantanut sovittelutoimiston viestintää. Se on myös lisännyt toiminnan avoimuutta ja käyttäjien yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä helpottanut uusien henkilöiden toimintaan mukaan tulemistä. Huolimatta monista eduistaan, intranet ei kuitenkaan ole tavoittanut kaikkia organisaation jäseniä. Intranet ei ole myöskään lisännyt käyttäjien keskinäistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Intranettiä tuleekin jatkossa kehittää entistä vuorovaikutteisemmaksi koko organisaation tavoittavaksi foorumiksi.

Asiasanat: sisäinen viestintä, organisaatioviestintä, verkkoviestintä, intranet

ABSTRACT

Nissi, Sari. 2012. Use of intranet in Northern Finland mediation office. Bachelor's Thesis. Kemi-Tornio University of Applied Sciences. Business and Culture. Pages 46. Appendices 2.

The objective of the thesis is to study how and in which extension the intranet is used in Northern Finland mediation office, users' opinions concerning its usability and how it should be developed in the future. The objective is also to find out whether the goals set during intranet's planning period have actualized.

The sources of information comprise printed literature, Internet material and statistics. The thesis was implemented as a qualitative case study. The data for the study was gathered from user statistics, user interviews and intranet contents.

The study shows that 87 % of the members of the organisation had used the intranet. The intranet was mainly used for booking conference rooms, reading announcements and searching information. Users were satisfied with the intranet's usability, communication and information. The use of conversation forum, commenting announcements and sending private messages was scanty. Some technical shortages were also found. The needs for further development concerned concentrating all internal communication on the intranet, expanding the intranet and activating the use of conversation forum.

The goals set during the intranet's planning period have actualized partially. The intranet is easy to use and it has improved internal communication. It has also contributed to openness and cohesion between members of the organisation. It has also made easier for new members to join the organisation. Regardless of its various benefits the intranet has not reached all members of the organisation. Neither has it contributed to enhancing interaction and cooperation between its users. As a result, the intranet should be developed towards a more interactional forum for all members of the organisation.

Keywords: internal communication, network communication, intranet

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO.....	5
1.1 Toimeksiantajan esittely.....	6
1.2 Tavoitteet ja rajaus.....	6
1.3 Tutkimusmenetelmä ja perustelu.....	7
2 SISÄINEN VIESTINTÄ.....	9
2.1 Työyhteisön sisäinen viestintä.....	9
2.2 Verkko viestinnän välineenä.....	11
3 INTRANET – SISÄISTÄ VIESTINTÄÄ VERKOSSA.....	14
3.1 Intranet ja sen hyödyt.....	14
3.2 Hyvän intranetpalvelun edellytykset.....	15
3.3 Intranetin haasteet.....	21
4 POHJOIS-SUOMEN SOVITTELUTOIMISTON INTRANET.....	23
4.1 Intranet – suunnittelusta käyttöönottoon.....	23
4.2 Sovittelijoiden sivut – ulkoasu ja rakenne.....	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET.....	28
5.1 Intranetin käyttö.....	28
5.2 Intranetin käytettävyys, onnistuminen ja kehittämistarpeet.....	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	38
7 POHDINTA.....	40
LÄHTEET.....	43
LIITTEET.....	45

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkin toimeksiantajani Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranettiä, joka otettiin käyttöön keväällä 2011. Tutkin miten intranettiä on käytetty, mitä mieltä käyttäjät ovat sen käytettävyydestä ja miten sitä pitäisi mahdollisesti kehittää tulevaisuudessa. Samalla selvitän, toteutuivatko ne tavoitteet, jotka intranetille asetettiin sen suunnitteluvaiheessa.

Intranet on yksi organisaation sisäisen viestinnän kanava. Juholinin (2009, 265) mukaan oikein ja käyttäjäkeskeisesti laadittu intranet mullistaa yritysten sisäisiä viestintärakenteita. Intranet tarjoaa paitsi mahdollisuuden sisäisen viestinnän kehittämiseen myös monipuolisia työkaluja organisaation jäsenten päivittäisen työn tukemiseen. Toisaalta intranettiä on myös kritisoitu. Se nähdään edelleenkin usein tiedon hautausmaana, jossa on paljon tietoa, jota kukaan ei valitettavasti käytä.

Olen työskennellyt Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa toimistosihteerinä jo usean vuoden ajan, joten organisaatio ja sen toiminta ovat minulle tuttuja. Olen myös ollut vastuuhenkilönä sovittelutoimiston intranetin hankintaprojektissa. Tästä johtuen intranet on minulle tuttu aihe ja näkökulmani siihen on luonnollisesti työntekijän. Pyrin kuitenkin tässä opinnäytetyössäni tarkastelemaan aihetta erityisesti vapaaehtoissovittelijoiden kannalta; onhan intranet hankittu ensisijaisesti heidän tuekseen. Tähän näkökulmaan olen käytännössä tutustunut toimimalla itse myös vapaaehtoissovittelijana.

Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranet on suunniteltu palvelemaan erityisesti organisaatiossa toimivien vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeita. Jatkossa intranettiä on tarkoitus laajentaa koskemaan myös sovittelutoimiston ammattihenkilöstöä, joka tällä hetkellä toimii lähinnä intranetin ylläpitäjänä ja sisällön tuottajana. Vapaaehtoistyön merkitys yhteiskunnassamme jatkaa kasvuaan. Toivomukseni on, että tästä tutkimuksesta olisi hyötyä myös muille vapaaehtoistyön organisaatioille, jotka harkitsevat intranetin käyttöönottoa vapaaehtoistyöntekijöilleen.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Pohjois-Suomen sovittelutoimisto perustettiin vuonna 2006, jolloin Pohjois-Suomen aluehallintovirasto ja Oulun Seudun Setlementti ry solmivat sopimuksen lakisääteisen rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelun tuottamisesta entisen Oulun läänin alueella. Pohjois-Suomen sovittelutoimiston keskustoimisto sijaitsee Oulussa. Aluetoimistot sijaitsevat Kajaanissa, Pudasjärvellä, Raahessa ja Ylivieskassa. Vuonna 2010 Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa työskenteli 9 ammattihenkilöä ja 156 vapaaehtoissovittelijaa. (Sovitellaan 2010.)

Sovittelu on maksuton palvelu, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. Myös vähäisiä riita-asioita voidaan sovittaa. (Sovittelulaki 2005.)

Sovitteluja hoitavat vapaaehtoiset sovittelijat, jotka valitsee tehtävänsä sovittelutoimistoissa työskentelevä ammattihenkilöstö. Sovittelijat hoitavat sovittelut ja niihin liittyvät käytännön asiat yhteistyössä sovittelutoimiston ammattihenkilöstön kanssa. Sovittelutoimiston henkilöstö myös ohjaa ja valvoo sovittelijoita tehtävässään. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2008.)

1.2 Tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyöni tavoitteena on vastata seuraaviin neljään kysymykseen.

1. *Miten Pohjois-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijat ja ammattihenkilöstö ovat käyttäneet intranettiä?* Selvitän, missä määrin ja miten käyttäjät ovat käyttäneet palvelua.
2. *Mitä mieltä sovittelutoimiston ammattihenkilöstö ja vapaaehtoissovittelijat ovat intranetin käytettävyydestä?* Sovittelutoimiston ammattihenkilöstö eli työntekijät

toimivat intranetin sisällöntuottajina ja vapaaehtoissovittelijat ovat intranetin peruskäyttäjiä. Tutkin molempien käyttäjäryhmien kokemuksia intranetin käytöstä.

3. *Miten intranetille sen suunnitteluvaiheessa asetetut tavoitteet toteutuivat?* Intranetin avulla toivottiin voitavan tukea sovittelutoimistossa työskentelevien vapaaehtoissovittelijoiden työtä sekä kehittää ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden välistä viestintää, tiedottamista, vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Tutkin näiden strategisten tavoitteiden toteutumista.
4. *Mitä mahdollisia muutoksia intranettiin pitäisi tehdä?* Selvitän, onko intranetissä puutteita, ongelmakohtia ja kehittämistarpeita.

Työssäni en käsittele Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranetin käyttöönottoprosessia, teknillisiä ominaisuuksia tai tietoturvaan liittyviä ratkaisuja. Kuvaan kuitenkin lyhyesti intranetin rakenteen ja ulkoasun, jotta lukijan olisi helpompi ymmärtää tutkittavaa kokonaisuutta. Työssäni en myöskään käsittele sovittelutoimiston muuta sisäistä viestintää.

1.3 Tutkimusmenetelmä ja perustelu

Tarkoitukseni oli tutkia intranetin käyttöä syvällisesti, ei pelkästään intranetistä saatavien käyttäjätilastojen, vaan erityisesti käyttäjien omakohtaisten kokemusten perusteella. Tästä johtuen valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tapaustutkimuksen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa asiaa ei mitata määrällisesti, vaan sitä pyritään selittämään etsimällä vastauksia kysymyksiin, jotka alkavat esimerkiksi sanoilla mitä, millainen, miten ja miksi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan todellista elämää luonnollisissa tilanteissa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 160–164). Kanasen (2008, 24–25) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään syvälliseen ymmärtämiseen tutkimalla yksittäistä tapausta perusteellisesti syvyyssuunnassa, jolloin esimerkiksi yhdestä haastateltavasta saadaan irti mahdollisimman paljon.

Tutkimukseni toteuttamisessa noudatin tapaustutkimuksen periaatetta, jossa Hirsjärven ym. (2009, 134–135) mukaan hankitaan yksityiskohtaista tietoa yhdestä tapauksesta tai pienestä joukosta tapauksia, jotka ovat suhteessa toisiinsa. Tutkimuksessani tutkittava tapaus oli intranetin käyttö Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa.

Tiedonkeruumenetelminä käytin dokumentteja ja teemahaastattelua. Kyseessä on Kananen (2008, 40–41) mukaan aineistotriangulaatio, jossa tutkittavaan ilmiöön liittyviä erilaisia aineistoja hyödyntämällä voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja ilmiön ymmärtämistä.

Dokumentteina käytin intranetistä saatavia käyttäjätilastoja, jotka sisältävät numeerista tietoa esimerkiksi siitä, kuinka moni käyttäjä on vierailut intranetissä tai millä intranetin alisivulla on vierailtu eniten. Käyttäjätilastojen avulla etsin vastauksia ensimmäiseen tutkimusongelmaani eli siihen, miten vapaaehtoissovittelijat olivat käyttäneet intranettiä. Tilastojen ohella tutkin myös intranetin sisältöä.

Toisena tiedonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua, jonka avulla pyrin löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin 2-4. Kananen (2008, 74) toteaa, että laadullisen tutkimuksen haastattelut ovat yleensä teemahaastatteluja, joissa haastateltavia on vähän ja saatu tieto on syvällistä. Teemahaastattelussa määritellään etukäteen haastattelun aihepiirit eli teemat, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi ym. 2009, 208).

Säästääkseen aikaa järjestin teemahaastattelun ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu on pikemminkin vapaamuotoinen keskustelu, jossa haastattelijan tehtävänä on keskustelun aikaansaaminen valituista teemoista. Ryhmähaastattelu on käyttökelpoinen erityisesti silloin, kun halutaan selvittää jonkun ryhmän yhteinen kanta johonkin kysymykseen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Kananen (2008, 76) mukaan haastateltavaksi kannattaa valita sellaiset henkilöt, joilta saadaan tutkittavan asian kannalta parasta tietoa.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

2.1 Työyhteisön sisäinen viestintä

Sanan viestintä latinankielinen muoto on *communicare* eli tehdä yhdessä. Sana kuvastaa sekä tiedonvaihtoa että yhteisöllisyyttä, sitä että kuulumme esimerkiksi samaan työyhteisöön. (Juholin 2009, 35.)

Huotari & Hurme & Valkonen (2005, 76) näkevät viestinnän sosiaalisena toimintana ja prosessina, jossa yksilöt luovat viestejä sekä reagoivat niihin ja näin luovat samalla uutta tietoa.

Työyhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, joka tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Se on yhtäältä tiedon ja informaation vaihtamista ja toisaalta yhteisöllisyyden rakentamista ja kokemusten jakamista. (Pohjanoksa & Kuokkanen & Raaska 2007, 42–43.)

Juholinin (2009, 145) mukaan viestintä ei ole erillinen toiminto tai sarja toimintoja vaan elimellinen osa kaikkea tekemistä ja elämistä työyhteisössä. Hänen mukaansa työyhteisöviestintä on kuvaavampi käsite kuin sisäinen viestintä. Organisaatioiden ja ympäristön muutokset sekä verkostoituminen ovat tuoneet työyhteisöihin ja tiimeihin mukaan henkilöitä, jotka saattavat virallisesti toimia muissa organisaatioissa. Tämänkaltaisen verkostoituminen välittää tietoa ja sosiaalisia suhteita nopeammin ja tehokkaammin kuin mikään muu tunnettu organisoitumisen muoto. (Juholin 2009, 141.)

Juholinin (2009, 141) mukaan myös vapaamuotoisen viestinnän merkitys on noussut uuteen arvoonsa, koska yhä monimutkaisemmat asiat vaativat pohdintaa, keskustelua ja epävirallista viestintää, joka on vähintään yhtä tärkeää kuin virallinen.

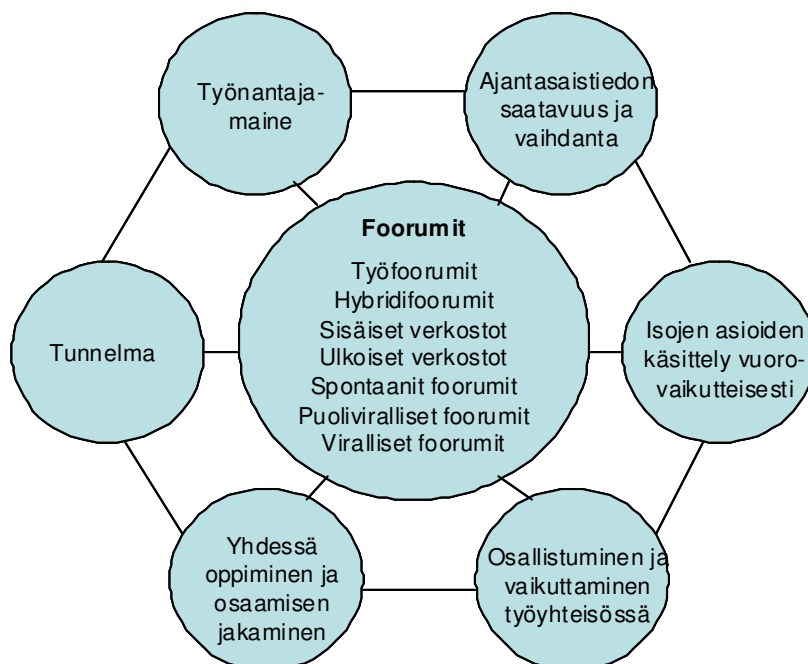
Korhosen ja Rajalan (2011, 84) mukaan sisäisen viestinnän kanavia ovat esimerkiksi sisäiset uutiskirjeet, sähköpostit, toimitusjohtajan blogi, info- ja tiedotustilaisuudet, henkilöstön sisäiset koulutustilaisuudet, henkilöstölehdet, intranet, sähköiset ilmoitustaulut, kehityskeskustelut ja jopa organisaation sisällä liikkuvat epäviralliset huhut.

Työyhteisön viestintäfoorumeista tärkein on fyysinen työtila itsessään ja hybridifoorumit eli erilaisten foorumien yhdistelmät sekä yhteistyö- ja kumppanuusverkostot yli organisaatiorajojen. Vapaamuotoisten, puolivirallisten ja virallisten foorumien rajat ovat epäselvät ja vaihtelevat, koska samaa asiaa voidaan käsitellä rinnakkain ja peräkkäin eri foorumeilla. (Juholin 2009, 171.)

Juholinin (2009, 143) mukaan viestinnän tarkoitus on työskentelyn edellytysten luominen, työyhteisön ylläpito, vahvistaminen ja kehittäminen sekä sen jäsenten yksilöllinen ja yhteinen oppiminen, joka tapahtuu keskustelemaan ja vastuullisen vuorovaikutuksen kautta.

Muutoksen hallinnassa tehokas sisäinen viestintä on keskeisessä asemassa. Hyvin hoidettu ja avoin sisäinen viestintä myös motivoi, innostaa ja sitouttaa työntekijöitä. Yksi sisäisen viestinnän tehtävistä on myös sisäisen toiminnan ja ulkoisen yhteisökuvan liittäminen toimivaksi kokonaisuudeksi. (Korhonen & Rajala 2011, 83–84.) Juholin (2009, 141) toteaa, että työyhteisön viestintä on usein kilpajuoksua siitä, ehtiikö organisaatio itse käsittelemään asioita omassa keskuudessaan ennen laajempaa julkistamista.

Työyhteisöviestinnän tehtävä koostuu kuudesta osatekijästä, jotka ovat työyhteisön toiminnan peruspilareita. Viestintä tapahtuu foorumeilla (Kuva 1), jotka ovat avoimia tiedon vaihdannan ja vuoropuhelun paikkoja. (Juholin 2009, 143–144.)



Kuva 1. Työyhteisöviestinnän tehtävät (Juholin 2009, 144)

Yksi sisäisen viestinnän tärkeimmistä tehtävistä on sähköinen työn tukeminen – erityisesti ryhmätyön mahdollistaminen ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköisen työn tukemisen muotoja ovat virtuaaliset kokoukset, koulutukset ja esitykset, dokumenttien jakaminen ja yhteinen työstäminen, reaaliaikaiset keskustelut sekä henkilökohtainen työn tuki. (Pohjanoksa ym. 2007, 49.)

Johtamisen näkökulmasta viestinnän tehtäviä ovat organisaation tavoitteiden suunnittelu, yksilön toiminnan koordinointi, suorituskyvyn parantaminen, innostaminen, muutoksen johtaminen, osaamisen kehittäminen ja uuden tiedon luomisen mahdollistaminen ja edistäminen (Huotari & Hurme & Valkonen 2005, 167).

2.2 Verkko viestinnän välineenä

Viestintää tapahtuu kaikkialla ja vuorovaikutus voi olla henkilöltä henkilölle kasvokkaisviestintää tai vuorovaikutusta esimerkiksi tietoverkkoja hyödyntäen. Viestinnällä tarkoitetaan myös eri viestintävälineitä ja foorumeita, kuten lehtiä, radiota, televisiota, kännyköitä, internetiä ja verkkoviestintää laajasti. Verkko ymmärretään paitsi viestintävälineenä myös ympäristönä, jossa ihmiset kohtaavat ja kommunikoivat keskenään ja hoitavat asioitaan. (Juholin 2009, 20.)

Verkkoviestintä ei ole vain osa organisaation viestintää, vaan osa koko organisaation toimintaa. Verkkoympäristö ei ole vain viestinnän tarkoituksiin valjastettu, vaan verkon käyttäminen liittyy yhä voimakkaammin palvelujen tarjoamiseen, työkaluna käyttämiseen sekä järjestelmien väliseen toimintaan. Kaikkiin näihin toimintoihin liittyy viestintää, joka yhä useammin sisältyy osaksi palvelukokonaisuutta. (Pohjanoksa ym. 2007, 11.) Aulan, Matikaisen ja Villin (2006, 9) mielestä verkon käyttö inhimillisessä viestinnässä on arkipäiväistynyt, jopa siinä määrin, että verkkoviestintä käsitteenä on menettänyt erityistä ja erottelevaa merkitystään.

Verkkoviestinnän avulla ihmiset liittyvät toisiinsa tavalla, joka ei ennen ollut mahdollista ja yhteisöllisyyden näkökulmasta internetiin onkin ladattu paljon odotuksia. Verkkoviestintä mahdollistaa uusien vuorovaikutussuhteiden syntymisen, tehokkaan ihmisten

organisoidumisen sekä laajat toimija- ja yhteistyöverkostot, mutta toisaalta verkko on myös ohjauksen ja kontrolloinnin väline. (Aula ym. 2006, 10–13.) Pohjanoksan ym. (2007, 14) mukaan verkkoviestinnän suuri haaste on tiedon löydettävyyys ja erottuminen suuresta informaatiotulvasta.

Tilastokeskuksen julkistuksen mukaan internetiä käytti keväällä 2011 jo 89 prosenttia 16–74-vuotiaista ja heistä kolme neljästä käytti sitä päivittäin. Internetin käyttö oli lisääntynyt erityisesti vanhemmissa ikäryhmissä; 65–74 -vuotiaiden ikäryhmässä internetin käyttäjien määrä kasvoi vuodessa 10 prosentilla. Älypuhelimien ja kannettavien tietokoneiden yleistymisen oli lisännyt internetin käyttöä myös kodin ja työpaikan ulkopuolella. Internetiä käytettiin eniten asioiden hoitoon, tiedon hakuun ja viestintään. (Tilastokeskus 2011a.)

Yhteiskunnallisissa muutoksissa, kuten globalisaatiossa, verkostojen voimistumisessa sekä teknologian kehityksessä ja kasvussa verkon merkitys on olennainen (Aula ym. 2006, 9). Yrityksissä on kuitenkin huomattu, että verkko ei ollutkaan ratkaisu kaikkeen, vaan se aiheutti aivan uusia ongelmia ja ennalta arvaamattomia tilanteita. Pahimmillaan on tuhansia ja taas tuhansia sivustoja hallitsemattomasti julkaistuna kaiken kansan katseltavissa, mutta yhtenäinen näkemys ja strategia liiketoiminnallisista lähtökohdista johdettuun verkkoviestintään puuttuu. (Juholin 2009, 252.)

Verkkoviestintä jaetaan perinteisesti käyttöympäristönsä mukaisesti avoimeen internet-palveluun, organisaation sisäiseen viestintäpalveluun eli intranettiin ja kohderyhmäkohtaiseen verkkopalveluun eli ekstranettiin. Näitä ympäristöjä johdetaan ja niiden sisältöä tuotetaan usein toisistaan erillisinä, koska tarpeet ja erityisesti tiedon käyttöoikeudet vaihtelevat käyttöympäristöstä toiseen. Internetin kehityksen myötä nämäkin raja-aidat ovat alkaneet hämärtyä. Edelläkävijät puhuvat jo 4G eli neljännen sukupolven internet-palvelusta, jossa on vain yksi tietovarasto ja samaa tietoa suodatetaan sopivina annoksina kaikkiin kohderyhmiin. (Pohjanoksa ym. 2007, 23.)

Pohjanoksan ym. (2007, 12) mukaan organisaatiot käyttävät verkkoviestintää mm. ulkoisten uutisten välittämiseen, sisäiseen tiedottamiseen, markkinointiviestintään, yhteistyön rakentamiseen, osaamisen kehittämiseen, tavaran tai palvelujen myyntiin, asiakaspalautteen hallintaan, tiimityön tukemiseen, sähköisen viestintäaineiston hallintaan ja

jakeluun sekä taloustiedottamiseen. Tilastokeskuksen (2011b) tutkimuksen mukaan yritykset käyttivät keväällä 2011 internetsivujaan eniten tuotteiden markkinointiin, työpaikkailmoituksiin sekä tuoteluetteloiden ja hinnastojen julkaisemiseen. Kuntien verkkoviestintäohjeen mukaisesti kuntien tärkeimpiä tehtäviä ovat puolestaan tiedottaminen, kansalaiskeskustelun ja osallistumisen edistäminen sekä markkinointi (Suomen Kuntaliitto 2010, 10).

3 INTRANET – SISÄISTÄ VIESTINTÄÄ VERKOSSA

3.1 Intranet ja sen hyödyt

Intranet on yhteisön tai organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu, internetteknologiaan perustuva verkkopalvelu tai verkkosivusto, jota käytetään sisäisenä viestintä- ja työvälineenä (Lehmuskallio 2010). Pohjanoksa ym.(2007, 43) toteavat, että verkkoviestinnästä puhuttaessa sisäinen viestintä ja intranet ovat pitkään olleet synonyymejä.

Intranet voi sisältää mitä tahansa liiketoiminnan kannalta olennaista tietoa, työkaluja ja yhteistyöalueita henkilöstön käyttöön heidän päivittäisessä työssään. Intranet on apuväline ja samalla se on myös uusi tapa toimia sekä viestiä työyhteisössä.. Se on sekä kanava, foorumi että uudenlainen virtuaalinen työskentely-ympäristö, jossa voidaan opiskella, suunnitella, tehdä yhteistyötä, jalostaa tietoa ja ajatuksia ja vaikkapa myydä kirpputorituotteita.(Juholin 2009, 266.)

Intranettiin voidaan liittää ohjelmistotyökaluja eli työryhmäohjelmistoja, joiden tarkoitus on tukea ryhmien jäsenten välistä kommunikaatiota, tiedon jakamista ja yhteistyötä. Työryhmäohjelmistot voivat sisältää mm. jaettuja dokumenttikirjastoja, henkilöhakemistoja, erilaisia kalentereita, sähköpostin, keskustelufoorumeja, aikataulutustyövälineitä sekä tietojen hakemisen, löytymisen ja yhteiskäytön mahdollisuuksia. Näissä ohjelmistoissa käyttäjistä voidaan muodostaa ryhmiä sekä rajoittaa eri ryhmien käyttöoikeuksia. (Pohjanoksa ym., 49–50.)

Intranet ei ole vaan viestinnän väline, vaan monipuolinen kokonaisuus, jonka avulla organisaation jäsenet pystyvät suoriutumaan entistä tehokkaammin tehtävistään ja joka ohjaa organisaatiota kohti strategian toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista (Lehmuskallio 2010).

Intranet tarjoaa keskitetysti pääsyn organisaation tietovarastoihin, työkaluihin, järjestelmiin ja palveluihin sekä työssä päivittäin tarvittaviin tietoihin, ohjeisiin ja työvälineisiin sekä yhteydet muihin organisaation jäseniin ja yhteisöihin. (Lehmuskallio 2010.)

Intranet helpottaa tiedonvälitystä ja yhteistyötä erityisesti niissä organisaatioissa, joissa mahdollisuus kasvokkain kanssakäymiseen on hankalaa tai mahdotonta. Se on nopea ja edullinen viestintäväline, jonka avulla tietoa voidaan jakaa kaikille käyttäjille samanaikaisesti ajasta ja paikasta riippumatta hyödyntäen multimediaominaisuuksia, kuten tekstejä, kuvia, grafiikkaa, videoita ja ääntä. (Lehmuskallio 2010.)

Intranetin avulla tuoreet tiedot leviävät nopeasti halki koko organisaation ja periaatteessa kaikki se tieto, joka halutaan avoimeksi, voidaan helposti avata kaikille. Näin voidaan toteuttaa avoimuutta, joka on yksi tavallisimmista suomalaisten julkisyhteisöjen ja yritysten strategisista arvoista. (Puro 2004, 131.)

Intranet on johdon näkökulmasta kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen jälkeen henkilökohtaisin ja tehokkain tapa kommunikoida henkilöstöryhmien kanssa erityisesti muutostohtamisessa. (Juholin 2009, 266.) Intranet tukee organisaation sisäistä viestintää ja mahdollistaa organisaatorajat ylittävän yhteistyön (Lehmuskallio 2010).

Intranet voi olla sekä operatiivinen väline, joka ohjaa organisaation tekemään asioita oikein, että strateginen väline, joka ohjaa organisaatiota tekemään oikeita asioita. Intranet ei kuitenkaan ole operatiivinen tai strateginen itsestään tai automaattisesti, vaan intranetin rooli ja sen organisaatiolle tarjoamat hyödyt riippuvat pitkälti siitä, minkälaista sisältöä intranet käyttäjilleen tarjoaa. (Lehmuskallio 2010.)

3.2 Hyvän intranetpalvelun edellytykset

Hyvä intranetpalvelu edellyttää **strategista suunnittelua**. Jotta verkkoviestintä onnistuisi ja löytäisi oikean paikkansa ja painoarvonsa organisaatioiden viestintäkeinojen joukossa, on ensin osattava määritellä viestinnän strategia siten, että kaikki sen ymmärtävät. Strategiaa laadittaessa tarkastellaan, miten verkkoviestintä parhaiten voi tukea organisaation päivittäistä liiketoimintaa ja sille asetettuja päämääriä pitkällä aikavälillä. (Juholin 2009, 252.)

Strategia on tapa ja keinot, joilla pitkän tähtäimen tavoitteet saavutetaan. Jos verkkoviestintää johdetaan ja kehitetään organisaation toiminnallisesta strategiasta erillisenä saarekkeena, menetetään merkittävä ohjauselementti verkkopalvelun kannalta sekä menetetään mahdollisuus verkkopalvelun avulla vaikuttaa strategian toteutumiseen ja siten koko organisaation menestykseen. (Pohjanoksa ym. 2007, 15.)

Strategiaa suunniteltaessa määritellään perusteet toteutettavalle palvelulle eli selvitetään hyödyt, joita yritys tai yhteisö tavoittelee tehtävillä parannuksilla tai muutoksilla. Strategiasuunnittelun vaiheessa tehdään tarve- ja tilanneanalyysi, joka käsittää liiketoiminnallisten vaatimusten ja viestintätarpeen selkeyttämisen sekä selkeän mielikuvan luomisen siitä, kenelle palvelu ensisijaisesti tehdään, mihin käyttäjätarpeisiin palvelulla halutaan vastata ja miten se tehdään. On mietittävä myös, miten palvelu istutetaan osaksi yrityksen tai yhteisön toimintatapoja. (Sinkkonen & Nuutila & Törmä 2009, 50.)

Viestinnän kehittäminen vaatii paitsi teknologiaa myös vallitsevien asenteiden ja käytäntöjen muuttamista. Toimivat viestintäkäytännöt eivät synny itsestään, vaan ne vaativat yhteisiä pelisääntöjä sekä vallitsevan ajattelutavan muutosta. (Puro 2004, 110)

Strategia tulee keskusteluttaa organisaatiossa laajasti, koska viestintä koskettaa jokaista organisaation jäsentä. Erityisesti johdon sitoutuminen viestinnän tavoitteiden määrittelyyn on korvaamattoman tärkeää. (Juholin 2009, 100.) Pohjanoksan ym. (2007, 16) mukaan strategian toteuttamisen tärkein väline on organisaatio ja erityisesti sen johto, jolle verkkoviestinnän kehittäminen tulisi tehdä tutuksi.

Käytettävyys on yksi minkä tahansa tuotteen tärkeimmistä ominaisuuksista. Ennen kuin verkkopalvelua aletaan suunnitella, on vuorossa käyttäjätutkimus, jonka avulla selvitetään käyttäjien tarpeet, ominaisuudet, kieli, osaaminen ja muut järjestelmän tekemiseen vaikuttavat asiat. Palvelun käyttäjiä ovat henkilöt, jotka käyttävät palvelua suoraan sekä palvelun ylläpitäjät, tukihenkilöt ja ne henkilöt, jotka seuraavat tuotteen käyttöä ja siitä saatavia tilastoja. Käyttäjätutkimuksen koko on yleensä suoraan verrannollinen tehtävän palvelun kokoon. Käyttäjätutkimuksen menetelmiä ovat haastattelut, kyselyt, havainnointi ja testaus, tarinat, päiväkirjat ja muut luotaimet sekä roolileikit ja simulaatiot. (Sinkkonen ym. 2009, 65–71.)

Yleensä verkkopalvelu suunnitellaan siten, että se tukee jokaisen käyttäjäryhmän tavoitteita ottaen huomioon kunkin ryhmän vaatimukset. Käyttäjäryhmä on joukko käyttäjiä, joilla on samanlaiset tavoitteet, tarpeet, osaaminen ja toimintatapa. Suunnitteluvaiheessa yksi käyttäjäryhmä valitaan palvelun ensisijaiseksi käyttäjäryhmäksi, jolle tehdään kaikki suunnittelu ensin ja sitten katsotaan, miten palvellaan muita käyttäjäryhmiä monipuolistamalla palvelua. (Sinkkonen ym. 2009, 66–67.)

Sinkkonen ym. (2009, 35–37) mukaan helppokäyttöisen verkkopalvelun edellytyksiä ovat seuraavat vaatimukset:

- Palvelu tukee käyttäjien luonnollisia työskentelytapoja.
- Palvelun navigointi on selkeä ja tehokas.
- Käyttäjän tietää aina, missä hän on, mitä hän voi siinä tehdä, mihin hän pääsee siitä ja miten hän pääsee palaamaan takaisinpäin.
- Palvelu on helppokäyttöinen.
- Palvelun suunnitteluratkaisut ovat yhtenäiset ja johdonmukaiset.
- Palvelussa on juuri ne toiminnot, joita käyttäjät tarvitsevat – ei enempää eikä vähempää.
- Palvelun termit ovat käyttäjän käsitemaailmasta tai ne pitää selittää.
- Palvelu opastaa käyttäjiä sen verran kuin on tarpeellista.
- Palvelun sisältö on merkityksellistä käyttäjille.
- Palvelun visuaalisuus tukee tärkeiden asioiden havaitsemista oikeassa järjestyksessä ja auttaa käyttäjää tekemään oikeita tulkintoja.
- Palvelun visuaalinen suunnittelu tukee sen omistavan yrityksen/yhteisön brändiä.

Verkkopalvelun varsinainen anti käyttäjälle on sen sisältö, informaatio tai palvelu, joka esitetään joko tekstinä, kuvina, videoina, animaatioina tai äänimaailmana. Palvelun muut elementit auttavat käyttäjää löytämään edellä mainitun sisällön. (Sinkkonen ym. 2009, 256.)

Tiedon löytämisen avuksi onkin kehitetty hakutoimintoja, joista on tullut usean intranetin tärkeimpiä työkaluja. Toimivin ja nopein hakutoiminto on indeksoiva eli se käy läpi koko intranetin sisällön ja kaikki uudet dokumentit säännöllisin väliajoin ja luokit-

telee kaikki dokumenteissa käytetyt sanat luetteloon, jossa on kuvattu niiden sijainti dokumentissa ja tietorakenteessa. (Pohjanoksa ym. 2007, 46–47.)

Teksti on edelleenkin intranetpalvelun tärkeintä sisältöä. Jotta verkkotekstin lukeminen olisi sujuvaa, sen tulisi olla helposti silmäiltävää, helppolukuista, kiinnostavaa ja lukijalle merkityksellistä sekä houkuttelevaa jo silmäiltävällä alueella. (Sinkkonen ym. 2009, 256.)

Intranettiä ei tulisi rakentaa ainoastaan sisäisen tiedottamisen kanavaksi, vaan sinne pitäisi tuoda myös muita arkipäivän työtä tukevia työkaluja, kuten esimerkiksi sanakirjoja, erilaisia lomakkeita tai kalentereita. Tällaiset arkipäivän työkalut saavat työntekijät tarvitsemaan ja käyttämään intranetin palveluja mielellään päivittäin, jolloin myös sisäinen tiedottaminen saa suuremman painoarvon ja yleisön. (Pohjanoksa ym. 2007, 46.)

Intranetin strategisen roolin ja sen päätehtävien täyttäminen edellyttää, että intranet on laajasti organisaation jäsenten tavoitettavissa ja käytössä. Intranetin tavoitettavuutta voidaan edistää tarjoamalla käyttäjille yhteys intranetiin yhteiskäytössä olevilta tietokoneilta tai etäyhteyksillä joko tietokoneen tai mobiilipäätelaitteen, esim. matkapuhelimen kautta. Toimitiloissa voidaan käyttää myös digitaalisia info-TV:itä, joista käyttäjät voivat ohi kulkiessaan nähdä ruudulla pyörivät viimeisimmät intranetissä julkaistut uutiset ja muun tärkeän informaation. (Lehmuskallio 2010.)

Verkkopalvelun tulisi olla helposti saavutettava eli esteetön, jolloin kuka tahansa voi käyttää sitä riippumatta käyttäjän mahdollisista vammoista, sijainnista, kokemuksesta tai käytössä olevasta teknologiasta (Pohjanoksa ym. 2007, 162).

Verkkopalvelun tulee olla myös tietoturvallinen eli laitteistot, ohjelmistot, tietoliikenneyhteydet ja tiedot täytyy suojata fyysisesti, teknisesti ja toiminnallisesti (Pohjanoksa ym. 2007, 179).

Juholinin (2009, 255) mukaan verkkoviestinnässä onnistuminen edellyttää **henkilöstön viestinnällisten taitojen ja osaamisen** kehittämistä yhteisöissä. Puro (2004, 111) toteaa, että huolimatta uuden teknologian tuomista mahdollisuuksista, todellista kilpailuetua viestinnästä alkaa syntyä vasta, jos henkilöstöllä on riittävät viestinnän taidot.

Tietointensiivisessä työssä ja työyhteisöjen toiminnassa ylipäänsä tarvitaan monipuolista viestintäosaamista, koska niissä viestintä on olennainen osa työrutiineja. Emma Kostiainen on vuonna 2003 havainnut, että viestintäosaamisen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun työntekijä on ammattitaitonsa äärirajoilla. (Huotari ym. 2005, 82.)

Juholin jakaa verkkoviestinnässä tarvittavat taidot kahteen osa-alueeseen: medialukutaitoon ja mediatajuun. Medialukutaito on verkkoviestinnälle ominaisen, useasta eri mediaelementistä koostuvan kerronnan ja ilmaisun ymmärtämistä. Mediaelementtejä ovat teksti, ääni, valokuva, grafiikka, animaatio, video, tietokantahaku ja vuorovaikutteisuus. Mediataju taas on taitoa yhdistää näitä eri mediaelementtejä toisiinsa siten, että syntyy tehokasta viestintää, joka on enemmän kuin osiensa summa. (Juholin 2009, 256–257.)

Juholin (2009, 265–266) on huolissaan erilaisten verkkoylläpitäjien määrän kasvusta. Organisaatioissa pitäisi pikemminkin lisätä henkilöstön julkaisuvalmiuksia ja -kykyjä kouluttamalla erityisesti asiantuntijoita ja johtoa itse tiedon tuottamiseen.

Henkilöstö tulee paitsi kouluttaa verkkopalvelun käyttöön myös havahduttaa siihen, miksi uutta järjestelmää tulee käyttää. Koulutuksen lisäksi organisaatiossa olisi hyvä olla mentoreita eli kokeneita työntekijöitä, jotka opastavat muita työntekijöitä ja siirtävät heille omia viestinnällisiä taitojaan. Toimivan mentoroinnin avulla havahtumisesta seuraa myös käytännön muutoksia. (Puro 2004, 115–117.)

Jotta verkkopalvelua käytettäisiin nopeasti ja sulavasti, henkilöstölle täytyy pystyä osoittamaan, että viestintä todella vaikuttaa tulokseen, tehokkuuteen ja kilpailukykyyn. Tämä on mahdollista sen kautta, että henkilöstö itse huomaa viestinnän muuttamisen merkitykseen ja sen, että he itse ovat erottamaton osa muutosta. (Puro 2004, 137–138.)

Sisällöntuotannon kannalta haasteellisinta on löytää oikea tasapaino asiantuntijoiden, viestinnän ammattilaisten ja johdon välille. Tästä ongelmasta päästään antamalla sisällön tuottamisen valtuudet organisaatiossa niiden tehtäväksi, jotka voivat suoraan vastata syntyneistä tuloksista. Tässä tarvitaan erityisesti johdon aloitteellisuutta ja halua ottaa verkkoviestintä yhdeksi strategisen johtamisen välineeksi. (Juholin 2009, 260.)

Aulan ym. (2006, 201) mukaan uudenlaisen luovan toiminnan tukeminen ja ylläpitäminen organisaatioissa intranetin avulla on mahdollista, mikäli johto kykenee irrottautumaan kontrolloivasta otteestaan ja uskaltautuu valtuuttamaan koko organisaation intranetin tiedontuottajiksi.

Pohjanoksan (2007, 45) mukaan on tärkeää suunnitella intranetissä tapahtuvan tiedottamisen rakenne ja organisointi niin, että ne tukevat sekä organisaation yhteistä että paikallista tiedonvälitystä ja tiedon sisäistämistä. Sisäinen viestintä tulisi organisoida hajautetusti niin, että tieto voidaan jalostaa ja julkaista siellä, missä se on asiaan kuuluvaa ja palvelee parhaiten yrityksen käytännön toimintaa (Juholin 2009, 265).

Intranetin sisällöntuottajat ovat vastuullisessa roolissa valitessaan, mitä sisältöjä julkaistaan ja mitä jätetään julkaisematta. He vaikuttavat siihen, mitä asioita pidetään organisaatiossa tärkeinä ja mitä ei. Intranetin strategisen arvon kasvattamiseksi olisi tärkeää, että myös sisällöntuotantoon liittyvät päätökset perustuisivat organisaation strategiaan ja tähtäisivät tavoitteiden saavuttamiseen. Intranetin keskeisenä tavoitteena tulisi olla strategian toteutumisen ja tavoitteiden saavuttamisen tukeminen ja tämän tulisi korostua myös intranetisisältöjen tuottamisessa. (Lehmuskallio 2010.)

Onnistunut intranetipalvelu edellyttää myös **ylläpitoa ja seurantaa**. Juholin (2009, 254–255) jakaa verkkopalvelun ylläpidon kolmeen tasoon: tekniseen ylläpitoon, sisältöjen ylläpitoon ja käyttökokemuksen ylläpitoon. Tekninen ylläpito takaa palvelun häiriöttömän ja hyvän toimivuuden ja siitä huolehtii organisaation tietohallinto. Sisältöjen ylläpito eli sisällöntuotanto ja käyttökokemuksen eli käytettävyyden ylläpito vaativat jatkuvaa seurantaa ja kehitystyötä.

Seurannan tulee olla jatkuvaa, yhteismitallista, yksiselitteistä ja ymmärrettävää. On esimerkiksi hyödyllistä seurata, missä käydään, kuinka käyttäydytään, kuinka kauan käytetään ja kuinka usein tullaan takaisin. (Juholin 2009, 255.)

Viestinnän seurannan ja tulosten mittaamisen kannalta olisi hyvä, jos myös viestinnässä hyödynnettäisiin liikemaailmasta tuttua prosessiajattelua. Viestintään prosessiajattelu, jossa toistuvat viestintätoiminnot dokumentoidaan prosesseiksi, on kuitenkin vasta ran-

tautumassa. Kun viestintätoiminnon eri vaiheet kuvataan yksityiskohtaisesti tehokkaassa järjestyksessä, on myös viestinnän mittaaminen helpompaa. Samalla viestinnän tekeminen tehostuu, laatu paranee ja viestinnän tekemisen mielekkyys lisääntyy. (Korhonen & Rajala 2011, 56–57.)

3.3 Intranetin haasteet

Suomessa, erityisesti julkisella sektorilla, intranet on toistaiseksi vasta jonkinlainen muodollisuus: se on käytössä, mutta sitä ei juurikaan käytetä. Intranetin tarjoamia soveltamismahdollisuuksia ei käytetä hyväksi ja sen omaksuminen näyttää vievän pidempään kuin esimerkiksi sähköpostin. (Puro 2004, 89.)

Aulan ym. (2006, 190) mukaan intranet ei välttämättä ole kovin vuorovaikutuksellinen areena, koska se on pikemminkin johdon tiedottamisen väline, jonka sisältö on organisaation kontrollin alaisena. Pohjanoksa ym. (2007, 46) näkevätkin uhkana sen, että vain muutamat toteutustasolla olevat tekniset osaajat saavat oikeuden ylläpitää intranetiä, vaikka eivät ole sen sisällöllisiä asiantuntijoita.

Juholin (2009, 265 – 266) näkee ongelmallisena liian hierarkkiset tekniset järjestelmät, jotka estävät tiedon tuottajia itse julkaisemasta tietoa tai tekevät sen niin hankalaksi, ettei käytännössä aika riitä järjestelmän opetteluun ja sen kummallisuuksien tehokkaan hallintaan. Puro (2004, 107) toteaaakin, että suurin osa organisaatioiden henkilöstöstä ei osaa käyttää viestintäteknologiaa kovinkaan hyvin tai ei ymmärrä, mistä eri viestintäjärjestelmien käytössä on kyse. Tämä puolestaan johtaa haluttomuuteen ottaa uusia järjestelmiä käyttöön sekä ylettömään varovaisuuteen.

Niissä organisaatioissa, joissa intranettiin tallennetaan paljon tietoa, voi tiedon jäsentely ja löydettävyys olla haastavaa. Tiedon löytymisen ohella yksi haasteista on tiedon ylläpitäminen ajantasaisena. Intranetin teho laskee merkittävästi, jos käyttäjät eivät voi luottaa intranetin dokumenttien ajantasaisuuteen. (Pohjanoksa ym. 2007, 46 – 48.)

Avoimuuden nimissä intranettiin voidaan laittaa kaikki mahdollinen informaatio ja näin valtavien tietomäärien keskeltä on mahdotonta löytää sitä tietoa, jolla olisi tietoa etsiväl-

le jotain merkitystä. Tärkeitä tietoa voidaan myös yrittää salata hukuttamalla se muun tietomäärän joukkoon. Intranet on passiivinen sähköinen kanava, koska tietoa ei suoraan lähetetä tai suunnata vastaanottajalle, vaan tieto on intranetissä ja se pitää osata hakea sieltä. (Puro 2004, 132.)

Intranetsisältöjen julkaiseminen ja intranetin toiminnallisuuksien kehittäminen on usein spontaania ja siitä puuttuu tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Esimerkiksi intranetissä julkaistavien uutisten julkaisupäätökset tehdään usein uutisarvon perusteella strategisen arvon sijasta. Samoin intranetteihin lisätään uusia toimintoja siksi, että kaikilla muillakin organisaatioilla on nykypäivänä sellaiset. (Lehmuskallio 2010.)

Huolimatta intranetin lukuisista vahvuuksista, osa organisaatioiden jäsenistä jää aina intranetin tavoittamattomiin syystä tai toisesta, mikä osaltaan pienentää intranetin strategista arvoa. Tästä johtuen kriittisen tärkeä informaatio tulisi aina jakaa organisaatiossa useampien eri kanavien kautta. (Lehmuskallio 2010.) Intranetin käyttäjät voivat muutoinkin joutua eriarvoiseen asemaan, koska käyttäjien pääsyä intranetin tietoihin voidaan myös rajoittaa esimerkiksi käyttöoikeuksilla (Puro 2004, 132).

Nykypäivän intranetien haasteena on tukea avointa monisuuntaista viestintää organisaation eri osien ja ryhmien välillä sekä näiden sisällä. Intranetissä kerrotaan mielellään saavutuksista ja onnistumisista, mutta myös negatiivisista asioista pitäisi keskustella organisaation sisällä avoimesti, jotta organisaatio voisi oppia ja kehittyä. (Lehmuskallio 2010.)

Intranetissä käytyjen keskustelujen määrä on vähäistä ja laatu on usein heikkoa. Sähköisessä keskustelussa vältellään tietyn kaltaisia teemoja ja keskustelunaiheita ja näin keskusteluympäristö antaa usein todellisuutta siistimmän kuvan keskustelukulttuurista. Kasvokkaista keskustelua ei voi korvata sähköisellä keskustelulla vaan niiden pitäisi tukea toisiaan. (Puro 2004, 131.)

Yleensä intranettiin kohdistunut kritiikki johtuu siitä, että intranetin suunnittelu- ja käyttöönottoaiheessa sitä ei ole kyetty riittävästi sitomaan osaksi organisaation tavoitteellista toimintaa (Aula ym. 2006, 202).

4 POHJOIS-SUOMEN SOVITTELUTOIMISTON INTRANET

4.1 Intranet – suunnittelusta käyttöönottoon

Ajatus intranetin käyttöönotosta sai alkunsa syksyllä 2010. Sovitteluun saapuvien tapausten määrän vuosittaisesta kasvusta johtuen myös sovittelutapaamisten ja niitä hoitavien sovittelijoiden määrä oli lisääntynyt huomattavasti. Tästä johtuen sovittelutoimistossa oli syntynyt tarve sähköiselle varauskalenterille, jonka avulla sovittelijat voisivat itse varata neuvottelutiloja toimistosta sovittelutapaamisia varten. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010.)

Sovittelutoimistolla oli tuolloin käytössä internetsivuillaan yksinkertainen ilmoitustaulu, jota käytettiin yhtenä tiedotuskanavana sovittelijoille. Tähän ilmoitustauluun ei kuitenkaan ollut mahdollista liittää varauskalenteria. Ilmoitustaulun päivittäminen koettiin muutoinkin työlääksi eikä sen käyttäjämääristä ollut mahdollista saada tarkempaa tietoa. Tästä johtuen päätettiin hankkia sovittelijoille oma intranetsivusto, johon liitettäisiin myös tilavarauskalenteri. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010.)

Marraskuun 2010 alussa pidettiin intranetin ensimmäinen suunnittelupalaveri, johon osallistui koko henkilökunta, kaksi vapaaehtoissovittelijaa sekä it-päällikkö. Mukaan oli kutsuttu myös yksi palveluntarjoaja esittelemään omaa intranetpalveluaan. Palaverissa todettiin yhteisesti, että intranetille oli olemassa oikea tarve ja että sähköinen varauskalenteri myös helpottaisi sovittelijoiden ja ammattihenkilöstön työskentelyä. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010.)

Palaverissa todettiin, että intranetistä tulisi luoda paitsi sovittelijoille suunnattu informaatiokanava, myös mahdollisimman vuorovaikutteinen foorumi. Sivuston toivottiin omalta osaltaan entisestään lisäävän sovittelijoiden keskinäistä sekä sovittelijoiden ja ammattihenkilöstön välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Vuorovaikutuksen mahdollistamisessa ja keskustelun synnyttämisessä ammattihenkilöstön rooli koettiin tärkeäksi. Samalla painotettiin myös intranetissä käytyjen keskustelujen seurannan tärkeyttä, tiettyjen keskustelusääntöjen luomista sekä tietoturvallisuuteen liittyviä asioita. Sovittiin

myös, että sovittelun ammattihenkilöstö toimii sivuston sisällöntuottajana ja ylläpitäjänä. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010.)

Todettiin, että hyvin todennäköisesti kaikki sovittelijat eivät voi tai eivät halua käyttää intranettiä. Tästä johtuen intranetistä tiedottaminen ja sen käytön kouluttaminen nähtiin tärkeänä. Lisäksi toivottiin, että palvelua olisi helppo käyttää ja että se olisi visuaalisesti helposti lähestyttävä. Kaiken kaikkiaan intranet nähtiin hyvänä lisänä sovittelijoille suunnattuun muuhun tiedottamiseen. Nähtäväksi kuitenkin jäisi, lisäisikö intranet sovitteluyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010.)

Palaverissa tehtiin myös alustava suunnitelma intranetin sisällöstä ja joistakin toiminnallisuuksista. Intranetprojektin läpiviennin vastuuhenkilöksi ja intranetin pääkäyttäjäksi valittiin sovittelutoimiston toimistos sihteeri, joka toimi myös toimiston muiden ohjelmistojen pääkäyttäjänä. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010.)

Intranetpalvelun tuottamisesta pyydettiin esittelyt ja tarjoukset kolmelta eri ohjelmatoimittajalta, joista voittaja valittiin tarjousten perusteella. Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen valitun palveluntuottajan kanssa pidettiin workshop-palaveri, jossa käytiin läpi suunniteltavan intranetsivuston sisältö ja ominaisuudet. Sivuston valmistuttua seurasi testausvaihe, jonka aikana pääkäyttäjä suoritti testauksia, joiden perusteella palveluntuottaja suoritti tarvittavat korjaukset ja muutokset. Testausvaiheen aikana pidettiin myös kaksi palaveria. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011a.)

Ennen sivuston varsinaista käyttöönottoa pääkäyttäjä koulutti ammattihenkilöstön intranetin päivittämiseen ja käyttöön. Sovittelijoille oli tiedotettu tulevasta intranetistä jo aikaisemmin vuoden mittaan. Ennen intranetin käyttöönottoa heille lähetettiin vielä ennakotiedote, joka sisälsi tiivistetyt käyttöohjeet. Sovittelijoiden erillistä kouluttamista intranetin käyttöön ei nähty tarpeelliseksi palvelun helppokäyttöisyyden vuoksi. Intranetsivusto nimeltään *Sovittelijoiden Sivut* otettiin käyttöön 9.5.2011, jolloin projektin aloittamisesta oli kulunut noin puoli vuotta. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011a.)

4.2 Sovittelijoiden sivut – ulkoasu ja rakenne

Sovittelijat kirjautuvat Sovittelijoiden sivuille internetselaimen kautta henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Käyttäjän koneelle ei tarvitse asentaa erillisiä ohjelmia, vaan hän voi käyttää intranettiä turvallisesti miltä tahansa päätteeltä, jossa on internetyhteys. Kirjautumisen jälkeen käyttäjille avautuu intranetin etusivu (Kuva 2). Sivuston visuaalinen ilme noudattelee Oulun Seudun Setlementti ry:n sinivalkoista värimaailmaa. Lisäväriä sivustolle on luotu oikeaan sivupalkkiin otsikoiden vihreällä fontilla sekä sivuston kuvagalleriasta päivittyvillä uusimmilla kuvilla. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)



Kuva 2. Sovittelijoiden Sivut

Yläpalkin oikeasta yläreunasta kohdasta *Omat tiedot* käyttäjät voivat muokata omaa käyttäjäprofiiliaan sekä vaihtaa salasanan. Kohdasta *Sovittelijat* saadaan listaus kaikista sovittelijoista, jotka ovat kirjautuneet sivuston käyttäjiksi sekä päästään katsomaan heidän profiiliaan. Samoin kohdasta *Ohjaajat* saadaan listaus sovittelutoimiston ammattihenkilöstöstä ja päästään tutustumaan heidän profiileihinsa. Käyttäjät voivat lähettää yksityisviestejä Sovittelijat ja Ohjaajat -näytöiltä sekä selata omaa yksityisviestihistoriaansa kohdasta *Yksityisviestit*. Myös sivustolta uloskirjautuminen löytyy yläpalkista. Yläpalkin alareunasta löytyvät sivuston päävalikkojen linkit eli Etusivu, Ajankohtaista,

Tapahtumat, Keskustelu, Tietopankki, Kuvat ja Neuvotteluhuoneiden varaus. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Etusivulla näkyy viimeisimmät uutiset sekä uusimmat ilmoitukset tulossa olevista koulutus- ja muista tapahtumista. Etusivun uutiset ja tapahtumailmoitukset päivittyvät automaattisesti Ajankohtaista ja Tapahtumat-valikoista. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Ajankohtaista-valikosta löytyvät uutiset ja tiedotteet aikajärjestyksessä. Uusista uutisista ja tiedotteista lähtee myös automaattisesti tieto kaikkien käyttäjien sähköposteihin. Sähköpostissa on uutisen tai tiedotteen otsikko sekä kirjautumislinkki sivustolle. Käyttäjät voivat halutessaan myös kommentoida uutisia ja tiedotteita. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Tapahtumat-valikosta löytyvät tiedotteet tulevista koulutus- ja muista tapahtumista. Myös näistä tiedotteista lähtee automaattisesti tieto kaikkien käyttäjien sähköposteihin. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Keskustelu-valikosta löytyy keskustelufoorumi, jossa sovittelijat ja sovittelutoimiston ammattihenkilöstö voivat keskustella sovitteluun liittyvistä aiheista. Foorumiin on luotu valmiiksi eri aihealueita, joiden sisällä sovittelijat ja ammattihenkilöstö voivat herättää keskustelua tärkeinä pitämistään asioista, kommentoida toisten mielipiteitä tai vastata kysymyksiin. Valikosta löytyvät myös foorumin ohjeet ja keskustelusäännöt. Keskustelufoorumin valvojana eli moderaattorina toimii sovittelutoimiston ammattihenkilöstö. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Tietopankista löytyy sovitteluun liittyvää ohjeistusta, koulutustapahtumien luentomateriaaleja, lomakkeita, tutkimus- ja tilastotietoa sekä linkkejä hyödyllisille sivustoille (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.).

Kuvat-valikosta löytyy kuvagalleria, jonne on koottu kuvia sovittelutoimiston koulutus- ja virkistystilaisuuksista (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.).

Neuvotteluhuoneiden varaus-valikosta löytyy varauskalenteri, josta sovittelijat ja sovittelun ammattihenkilöstö varaavat tiloja sovittelutapaamisia varten. Tehdyistä varauksista sekä niiden muutoksista ja poistoista lähtee automaattisesti tieto kulloistakin sovittelutapausta hoitavan sovitteluohjaajan sähköpostiin. Neuvotteluhuoneiden varaus on käytössä Oulun keskustoimistolla tapahtuviin sovittelutapaamisiin, mutta kalenteri on tarvittaessa mahdollista ottaa myöhemmin käyttöön myös muissa aluetoimistoissa. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Sivuston oikeaan palstaan on sijoitettu hakutoiminto, jossa kohtaan *Hae sivuilta* kirjoitetaan halutut hakusanat. Hakukone etsii sanoja sivuston teksteistä, lukuun ottamatta liitetiedostojen tekstejä. Oikeaan palstaan päivittyvät automaattisesti myös sivuston kuvagalleriasta *viimeisimmät kuvat*. Oikeassa palstassa näytetään myös *aktiivisten keskustelujen* otsikot, joita klikkaamalla pääsee keskusteluihin. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

Myös sovittelun ammattihenkilöstö kirjautuu intranettiin omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Edellä mainittujen päävalikkojen lisäksi ammattihenkilöstöllä näkyy yläpalkissa *Ylläpito*-linkki. Linkin alta löytyvät sivuston ylläpitoon liittyvät työkalut, joiden avulla ammattihenkilöstö päivittää sivustoa, ylläpitää käyttäjätietoja ja seuraa sivuston käyttäjätilastoja. Ammattihenkilöstö eli sovittelujohtaja, sovitteluohjaajat ja toimistosihiteeri päivittävät sivustolle uutisia, tapahtumia, ohjeita sekä kuvia, osallistuvat keskusteluihin, lähettävät viestejä, varaavat neuvottelutiloja sekä hallinnoivat käyttäjiä. Ammattihenkilöstöön kuuluvat voivat myös muokata ja poistaa sivustoon päivitettyjä sisältöjä. Mikäli sivuston ulkoasua ja rakennetta halutaan muokata, on se sovittu tehtäväksi ohjelmantoimittajan puolesta. (Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b.)

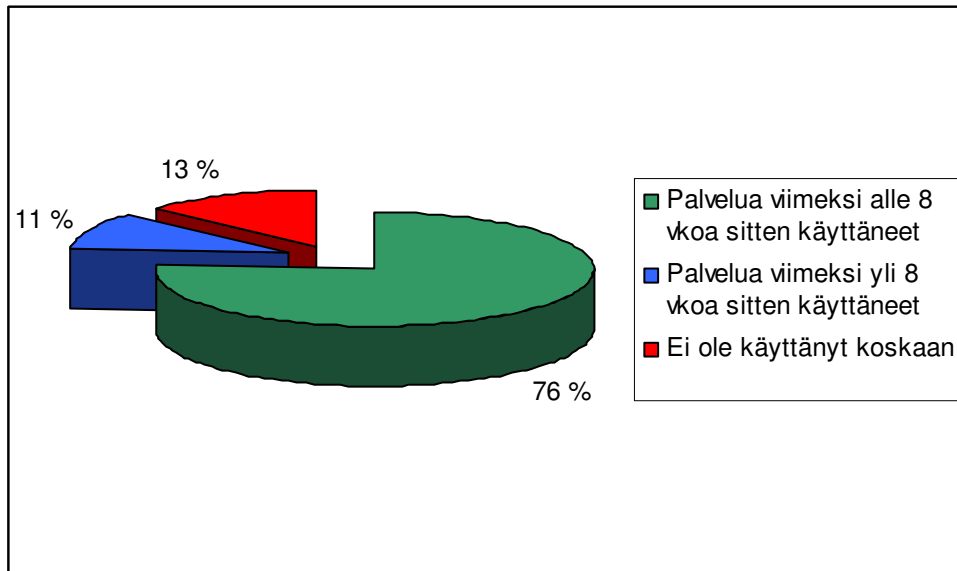
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

5.1 Intranetin käyttö

Ensimmäisenä tutkimustehtävänäni oli selvittää, miten sovittelutoimiston vapaaehtois-
sovittelijat sekä ammattihenkilöstö ovat käyttäneet intranettiä. Saadakseni selville, mis-
sä määrin ja miten käyttäjät ovat intranettiä käyttäneet, olen tutkinut ja analysoinut in-
tranetistä ylläpitosivustolta suoraan saatavia käyttäjätilastoja sekä Google Analytics
verkkoanalyysityökalun tuottamia raportteja. Lisäksi olen tutkinut myös intranetin sisäl-
töä. Tutkimani tilastot ja raportit ovat aikaväliltä 9.5.2011 - 31.1.2012 eli yhdeksältä
ensimmäiseltä intranetin käyttökuukaudelta.

Intranetin käyttäjäraportti (Liite 1) on saatu intranetin ylläpitosivulta kohdasta Käyt-
täjät ja se on muunnettu Excel-muotoon. Liitteenä olevasta raportista on poistettu käyt-
täjätunnukset käyttäjien yksityisyyden suojaamiseksi. Raporttiin on merkitty sinisellä
fontilla palvelua viimeksi yli kahdeksan viikkoa sitten käyttäneet ja punaisella fontilla
sellaiset käyttäjät, jotka eivät ole kirjautuneet palveluun kertaakaan käyttäjäksi lisäämi-
sen jälkeen. Mustalla fontilla merkityt käyttäjät ovat käyttäneet palvelua viimeksi alle
kahdeksan viikkoa sitten.

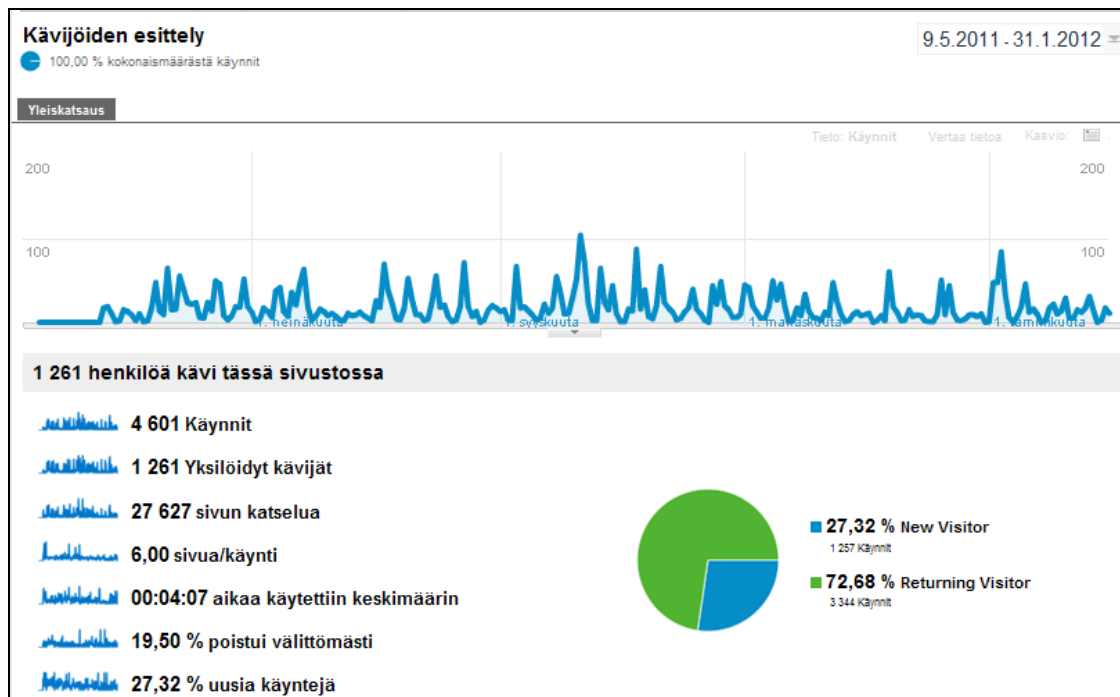
Raportin mukaan tarkastelujakson lopussa 31.1.2012 intranetissä oli yhteensä 130 rekis-
teröityä käyttäjää: 119 vapaaehtoissovittelijaa, 9 ammattihenkilöä sekä 2 ylläpitokäyttä-
jää. Näistä 130 käyttäjästä 99 oli käyttänyt palvelua viimeksi alle kahdeksan viikkoa
sitten ja 14 oli käyttänyt palvelua viimeksi yli kahdeksan viikkoa sitten. Käyttäjistä 17
ei ollut käyttänyt palvelua tarkastelujaksolla kertaakaan. Prosentuaalisesti laskettuna
intranettiä oli näin ollen käyttänyt 87 % kaikista käyttäjistä (Kuva 3). Käyttäjämäärää
tarkasteltaessa on kuitenkin otettava huomioon, että lukuun sisältyvät kaikki ne käyttä-
jät, jotka ovat kirjautuneet palveluun vähintään kerran. Passiivisten käyttäjien, jotka
eivät olleet käyttäneet intranettiä koskaan, osuus kaikista käyttäjistä oli 13 %.



Kuva 3. Aktiiviset ja passiiviset käyttäjät

Google Analytics -verkkoanalyysityökalusta tulostetusta **Kävijöiden esittely-raportista** näkyy kaikki intranetsivuston tärkeimmät kävijätiedot 9.5.2011 - 31.1.2012 (Kuva 4). Raportin lukuja tarkasteltaessa on otettava huomioon, että kävijätietoihin sisältyvät myös sellaiset sivustolla kävijät, jotka eivät ole sivustoon oikeutettuja varsinaisia käyttäjiä. Nämä kävijät ovat henkilöitä, jotka ovat käyneet pelkästään intranetin kirjautumissivulla ja poistuneet välittömästi esimerkiksi huomattuaan, että kyseiselle sivustolle vaaditaan käyttäjätunnus ja salasana. Raportin mukaan tällaisia kävijöitä, jotka poistuvat välittömästi kirjautumissivulta, oli 19,50 % kaikista kävijöistä. Raporttia analysoidessani olen kuitenkin vähentänyt käynnit-, yksilöidyt kävijät- sekä sivun katselua-luvuista 19,50 % eliminoidakseni sivustolta välittömästi poistumiset.

Lisäksi raportin lukuja katsottaessa on otettava huomioon, että kävijät on yksilöity käytetyn selaimen mukaan, ei intranetin käyttäjätunnuksen mukaan. Toisin sanoen sama henkilö on voinut vieraila intranetissä useammalta eri selaimelta esimerkiksi kotikoneelta, työkoneelta ja mobiililaitteelta. Tällöin jokainen henkilön käyttämä selain lasketaan raporttiin erilliseksi kävijäksi eli kyseisessä tapauksessa kolmeksi yksilöidyksi kävijäksi. (Google Analytics 2012.)



Kuva 4. Kävijöiden esittely-raportti

Kävijöiden esittely-raportin mukaan intranettiin oli tarkastelujaksolla tehty 4601 *käyntiä*. Käynneillä tarkoitetaan kaikkien kävijöiden aloittamien yksilöityjen istuntojen määrää sivustolla (Google Analytics 2012). Kun tästä luvusta vähennetään intranetin kirjautumissivulta välittömästi poistuneet (19,5 %) ja saatu luku jaetaan yhdeksällä kuukaudella, saadaan keskimääräiseksi kuukausittaiseksi käyntimääräksi 412 käyntiä. *Uusien käyntien* eli intranetissä ensimmäistä kertaa käyneiden vierailijoiden osuus kaikista vierailijoista oli 27,32 %.

Raportin tarkastelujaksolla intranetissä oli ollut 1261 yksilöityä *kävijää*. Kun tästä luvusta vähennetään intranetin kirjautumissivulta välittömästi poistuneet (19,5 %) ja saatu luku jaetaan yhdeksällä kuukaudella, saadaan keskimääräiseksi kuukausittaiseksi kävijämääräksi 113 kävijää. Kun edellisessä kappaleessa mainittu kuukausittainen käyntimäärä jaetaan yksilöidyillä kävijöillä, saadaan selville, että käyttäjät vierailivat intranetissä keskimäärin 4 kertaa kuukaudessa.

Raportin tarkastelujaksolla intranetin *sivuja oli katseltu* 27 627 kertaa. Sivun katselulla tarkoitetaan tarkastelujen sivujen kokonaismäärää (Google Analytics 2012). Kun tästä luvusta vähennetään intranetin kirjautumissivulta välittömästi poistuneet (19,5 %) ja saatu luku jaetaan yhdeksällä kuukaudella, saadaan tarkasteltujen sivujen keskimääräi-

seksi kuukausittaiseksi arvoksi 2471. Tarkastelujen sivujen keskimääräinen määrä oli 6 sivua/käynti ja kukin vierailija käytti sivustossa aikaa keskimäärin noin 4 minuuttia.

Google Analytics verkkoanalyysityökalun **Suosituimmat sivut-raportista** näkyy intranetin kymmenen katselluuta sivua ajalla 9.5.2011 – 31.1.2012 (Kuva 5).

Sivun otsikko	sivun katselua	sivun katselua
1. Tervetuloa sovittelijoiden sivuille Sovittelijoiden sivut	5 952	21,54 %
2. Oulun neuvotteluhuoneiden varaus Sovittelijoiden sivut	3 767	13,64 %
3. Sovittelijoiden sivut	2 763	10,00 %
4. Ajankohtaista Sovittelijoiden sivut	1 008	3,65 %
5. Tulevat tapahtumat Sovittelijoiden sivut	648	2,35 %
6. Sovittelijat Sovittelijoiden sivut	551	1,99 %
7. Keskustelut Sovittelijoiden sivut	523	1,89 %
8. Käyttäjätili Sovittelijoiden sivut	512	1,85 %
9. Ohjaajat Sovittelijoiden sivut	454	1,64 %
10. Tietopankki Sovittelijoiden sivut	376	1,36 %

Kuva 5. Suosituimmat sivut-raportti

Suosituin sivu oli luonnollisesti intranetin kirjautumissivu *Tervetuloa sovittelijoiden sivuille*, vaikka siitä vähennettäisiinkin välittömästi poistuneet eli 19,50 % kyseisen sivun katseluista. Varsinaisista sisältösivuista suosituimpia olivat *Oulun neuvotteluhuoneiden varaus*-sivu ja intranetin etusivu eli *Sovittelijoiden sivut*, joka avautuu automaattisesti heti sivustolle kirjautumisen jälkeen. Muilla intranetin sivuilla vierailtiin prosentuaalisesti huomattavasti vähemmän.

5.2 Intranetin käytettävyys, onnistuminen ja kehittämistarpeet

Käyttäjätilastojen analysoinnin jälkeen suoritin teemahaastattelun saadakseni selville käyttäjien mielipiteitä intranetin käytettävyydestä, intranetille asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta sekä mahdollisista kehittämistarpeista. Haastateltaviksi valitsin Oulun keskustoimistosta 4 sovittelutoimiston ammattihenkilöä sekä 4 vapaaehtoissovittelijaa,

jotka olivat käyttäneet intranettiä eniten ja joilla näin ollen oli paras tieto ja kokemus intranetin käytöstä. Valintaa tehdessäni hyödynsin intranetin ylläpitosivulta saatavaa eniten vierailleet -raporttia, josta sain selville intranetissä ahkerimmin vierailleet käyttäjät. Alkuperäisen tutkimussuunnitelmani mukaan tarkoituksenani oli haastatella kaikki haastateltavat yhdellä kertaa. Asiaa tarkemmin mietittyäni päädyin kuitenkin haastatteluun ammattihenkilöstön ja sovittelijat erikseen omina neljän henkilön ryhminä, jotta haastattelutilanne muodostuisi haastateltaville mahdollisimman vapautuneeksi. Esitin haastattelupyynnöt puhelimitse kertoen luonnollisesti haastattelun tarkoituksen, haastattelun ajankohdan ja paikan sekä haastattelun pääteemat. Lisäksi lähetin haastateltaville vielä edellä mainitut seikat sähköpostilla.

Suoritin molemmat haastattelut sovittelutoimiston neuvottelutiloissa ja nauhoitin haastattelut kannettavan tietokoneen nauhuriohjelmalla. Haastattelussa käytin apuna etukäteen laatimaani teemahaastattelurunkoa (Liite 2) sekä tutkimuksen kohteena ollutta intranettiä, joka oli käytettävissä koko haastattelun ajan. Teemahaastattelun jälkeen kirjoitin haastatteluaineiston ensin puhtaaksi eli litteroin sen. Suoritin puhtaaksikirjoituksen valikoiden eli jätin litteroinnista pois teema-alueiden ulkopuoliset keskustelut, jotka eivät olleet tutkimuksen kannalta olennaisia. Litteroinnin jälkeen järjestin aineiston uudelleen teemojen mukaisesti, koska samoista teemoista syntyi keskustelua haastattelun eri vaiheissa. Syntyneen aineiston analysointitapana käytin teemoittelua. Teemoittelussa keskitytään tarkastelemaan sellaisia haastatteluaineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173). Tarkoituksenani oli siis tuoda esille haastateltavien yhteinen kanta kuhunkin teemaan.

Sovittelutoimiston ammattihenkilöstö oli käyttänyt intranettiä sen käyttöönotosta lähtien eli haastatteluhetkeen mennessä 10 kuukauden ajan. Kaikki olivat käyttäneet intranettiä päivittäin; etupäässä neuvotteluhuoneiden varaamiseen ja varausten seurantaan sekä tapahtumien ja uutisten seuraamiseen. Intranetin pääkäyttäjä oli lisännyt intranettiin myös pääasiassa sovittelujohtajan toimeksiannosta uutisia ja tapahtumia sekä huolehti käyttäjätietojen ylläpidosta. Hänen lisäksi yksi ammattihenkilö oli lisännyt intranettiin myös tapahtumia. Ammattihenkilöstöstä yksi oli käyttänyt intranettiä myös mobiililaitteelta ja yksi kotikoneeltaan. Kaksi haastatelluista oli käyttänyt intranettiä ainoastaan työkoneelta.

Haastatelluista sovittelijoista kolme oli käyttänyt intranettiä sen käyttöönotosta lähtien eli 10 kuukauden ajan. Yksi haastatelluista oli aloittanut intranetin käytön 6 kuukautta aikaisemmin valmistuttuaan sovittelijaksi. Kaikki olivat käyttäneet intranettiä pääasias-
sa neuvottelutilojen varaamiseen sekä uutisten ja tapahtumien lukemiseen. Satunnaisesti intranettiä oli käytetty myös sovittelijoiden yhteystietojen etsimiseen, pikaviestien lähet-
tämiseen sekä kuvapankin kuvien katseluun. Yksi haastatelluista oli käyttänyt tieto-
pankkia runsaasti sovittelijaksi valmistumisen jälkeen peruskurssilla opittujen tietojen
kertaamiseen. Kaikki neljä sovittelijaa olivat käyttäneet intranettiä sekä työ- että koti-
koneiltaan.

Kaikkien haastateltavien, ammattihenkilöstön ja sovittelijoiden, mielestä intranettiä oli
helppo ja luonteva käyttää. Myös palvelussa liikkuminen koettiin helpoksi ja johdon-
mukaiseksi johtuen sivuston rakenteen ja yläpalkin otsikoinnin selkeydestä. Sovitteli-
joiden mielestä intranetissä oli sopiva määrä toimintoja, kun taas ammattihenkilöstön
mielestä intranetin ylläpitoon ja sisällön tuotantoon liittyviä toimintoja oli liikaa tai ai-
nakin osa niistä koettiin turhan monimutkaisiksi. Sovittelijoiden mielestä intranetissä
käytetyt termit olivat ymmärrettäviä eli vastaan ei ollut tullut sellaista sanaa tai termiä,
jota ei olisi ymmärretty. Ammattihenkilöstö oli törmännyt joihinkin vaikeasti ymmärret-
täviin termeihin ainoastaan intranetin ylläpidossa uutisia sekä niihin liittyviä liitteitä
lisättäessä. Ammattihenkilöstö toivoikin intranettiin jonkun verran lisää opastusta liitty-
en sivuston ylläpitoon. Sovittelijat eivät kaivanneet intranettiin nykyistä enempää opas-
tusta, koska sivuston rakenne ja otsikointi olivat selkeitä. Intranetin sisältö koettiin so-
vittelutyön kannalta merkitykselliseksi ja laajuudeltaan riittäväksi. Tarvittava tieto oli
haastateltavien mukaan myös helposti löydettävissä. Sivuston tekstiä pidettiin helppolu-
kuisena ja helposti silmäiltävänä. Erityistä kiitosta saivat uutisten ja tapahtumien selkeät
otsikoinnit. Ammattihenkilöstö koki haasteellisena kirjoittaa tekstiä niin, että kaikki
lukijat ymmärtäisivät asian oikein ja samalla tavalla. Intranetin visuaalista ilmettä pidet-
tiin selkeänä ja asiallisena ja rauhallista sinivalikoista värimaailmaa aiheeseen sopivana.
Intranet oli toiminut teknisesti hyvin ilman katkoksia myös matkapuhelimen kautta.

Helppo käyttää ja siinä varmaankin on aika lailla kaikki tarpeellinen sovit-
telijan kannalta ajateltuna, että en äkkiä keksis mitä muuta siinä pitäisi ol-
la.

Mähän olin osittain sen suunnitteluajan pois ja osittain osallistuin. Hienoja
tavoitteita on laitettu tuohon, en edes muistanut, että ne noin hienoja on.

Mutta mä ajattelen, että se yks tavoite oli se, että se on yksinkertainen ja se me ollaan saavutettu.

Minusta on helppolukuisia ja tuota kun silmäilee, niin se antaa heti semmosen kokonaiskuvan. En oo vielä ainakaan huomannut, että olis liian paljo tekstiä jossakin, ettei jaksais lukea. Että varmaankin aika sopivan mittaisina on ne asiat tuolla.

Minä tykkään. Passaa tähän aiheeseenkin. Kun sovittelusta on kyse, niin ne on sen näköiset nämä sivut. Tää on mun mielestä tosi rauhallinen ja hyvä. En voi moittia.

Ammattihenkilöstön mukaan intranetin käyttöönoton myötä sovittelutoimiston sovittelijoille suuntaama tiedottaminen ja viestintä oli parantunut. Erityisen hyvänä nähtiin viestinnän nopeus, nykyaikaisuus, suoruus ja helppous. Ammattihenkilöstö uskoi intranetin kautta tapahtuvan viestinnän myös lisänneen toiminnan avoimuutta. Intranetin etuna aikaisempaan viestintään verrattuna nähtiin myös sen rooli tietovarastona, josta kaikki uutiset ja tapahtumat ovat helposti uudelleen luettavissa ja tarkistettavissa.

Luo semmoista avoimuutta koko alueen sovittelijoiden välillä, kun nähdään että mitä tapahtumia paikallisesti järjestetään. Ja kun on aktiivinen käyttö, niin se aktivoi myös tasapuolisesti kaikkien alueitten ohjaajia käyttämään sitä (intranettiä). Koska kaikki näkee kaiken, niin tulee tavallaan paine myös käyttää sitä kaikilla. Että myös meillä järjestetään tällaista.

Parempi on näin, että pystyy käymään ja hakemaan sen tiedon mitä tarttee milloin vaan, mutta sitten paperien kanssa ei aina muista, että mihin laitoin.

Mä oon ehdottomasti tällaisen sähköisen viestinnän ihminen, mä en halua paperia enää mihinkään.

Haastateltavien mielestä intranet ei ollut lisännyt ammattihenkilöstön ja sovittelijoiden eikä myöskään sovittelijoiden keskinäistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Keskustelufoorumin sisältöä tarkemmin tutkittaessa huomattiin, että keskusteluja oli yhdeksän kuukauden aikana aloitettu ainoastaan kolme ja uusin kirjoitus löytyi niinkin kaukaa kuin yhdeksän kuukauden takaa. Lisäksi huomattiin, että aloitettuja keskusteluja käytiin kyllä lukemassa, mutta keskusteluihin osallistuminen oli vähäistä. Myös ajankohtaisia asioita ja uutisia luettiin, mutta niiden kommentointi oli vähäistä. Myös yksityisviestien lähettäminen oli ollut vähäistä. Ammattihenkilöstö koki kuitenkin sovittelutilan varaimisen intranetin kautta eräänlaiseksi vuorovaikutteiseksi yhteistyöksi. Aikaisemmin sovittelijat varasivat neuvottelutilat puhelimitse toimistolta, mutta nyt tämä toiminta on

siirtynyt intranettiin. Myös sovittelijat kokivat varauskalenterin käytön tärkeimmäksi intranetin kautta tapahtuvaksi yhteistyöksi. Muu sovitteluun liittyvä yhteistyö on ollut helpompi hoitaa puhelimitse. Vuorovaikutuksen vähäisyyden syiksi nähtiin rohkeuden puute ja myös epävarmuus siitä, mistä asioista keskustelufoorumissa voi keskustella. Sovittelijat näkivätkin ammattihenkilöstön roolin tärkeänä keskustelujen herättämisessä.

Mä oon monta kertaa kattonu ja aatellu, että olis hirveän hyvä kirjoittaa jotakin. mutta eihän sitä uskalla, kun kukkaan muukaan ei oo vielä.

Joku innokas sinne pitäisi saada, joka sitten sais toiset mukaan, niin mä uskon että meillä riittäis kyllä asiaa, mutta se rohkeus...

Se ei oo vielä selkeä tuo kulttuuri, että mitä siellä voi puhua. Siinä mielessä olis varmaan hyvä, että olis joku suunnan näyttäjä tästä tämän talon henkilöstöstä. Että saa puhua mitä haluaa tai jotkut pelisäännöt.

Mä muistan silloin kun tässä suunniteltiin sitä, niin vähän oli semmoisia ennakkoaavistuksia, että kuinka paljon ihmiset yleensä sitä (keskustelufoorumia) käyttää. Ja näinhän tässä on käynyt. Mietittiin, että pitäiskö meidän (ammattihenkilöstön) olla aktiivisia siinä. Johtuuko se meistä sitten?

Tätä ei oo vastuutettu meidän työyhteisössä mitenkään, että kuka sitä hoitaa millionki ja miten hoidetaan. Me varmaan tarvittais sisäistä organisaation selvennystä.

Haastateltavien mielestä motivaatio, innostus ja sitoutuminen sovittelutoimintaan syntyy sovittelutyön kautta ja intranet koettiin lähinnä sovittelutyötä tukevana apuvälineenä. Intranetin uskottiin myös helpottavan uusien sovittelijoiden toimintaan mukaan tulemistä ja lisäävän yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Kyllä se motivaatio varmaan tulee itte sen sovittelutyön kautta. Mutta tää on hyvä lisä siinä sitten.

Uutena on helppo tulla sisälle tämmöiseen toimintaan, kun on yks yhteinen areena mihin pääsee sisälle ja tavallaan kuuluu joukkoon. Itse asiassa yks, mitä mä kävin alkuun kattomassa, että kuinka hirveän monta nimeä sieltä löytyykään.

Intranetistä löydettiin seuraavia puutteita, ongelmakohtia ja kehittämistarpeita:

- Intranetissä ei ole käyttäjätunnuksen ja salasanan tallennusmahdollisuutta, vaan tunnukset täytyy syöttää aina sivustolle kirjautuessa. Tämä koettiin käyttäjän kannalta jokseenkin hankalaksi, mutta toisaalta tietoturvan kannalta hyväksi.
- Etusivulla näytetään uutisesta tai tapahtumasta alku. *Lue lisää*-linkin pitäisi olla heti tekstin perässä, jotta se huomattaisiin paremmin.
- Etusivun oikean palkin otsikko *Aktiiviset keskustelut* on harhaanjohtava, koska kaikki otsikon alla olevat keskustelut eivät ole aktiivisia, vaan saattavat olla hyvinkin vanhoja.
- Tietopankin tiedot eivät ole kaikilta osin ajan tasalla, koska niitä ei ole tarkistettu eikä päivitetty intranetin käyttöönoton jälkeen.
- Kuvapankin kuvien selaaminen on hieman hidasta.
- Käyttäjien sähköposteihin tulee automaattisesti ilmoitus kaikista uutisista ja tapahtumista. Tähän sovittelijat toivoivat kohdennusta siten, että esimerkiksi Raahen alueella järjestettävästä koulutustapahtumasta lähtisi ilmoitus ainoastaan Raahen alueen sovittelijoiden sähköposteihin.
- Sovittelun internetsivuilta puuttuu kirjautumislinkki intranettiin.
- Etusivun oikeaan palkkiin kaivattiin kalenterinäkymää, johon olisi merkittynä tulevat tapahtumat ja koulutukset.
- Ajankohtaisten uutisten ja tulevien tapahtumien näyttäminen etusivulla on turhaa, koska ne ovat luettavissa omilta alasivuiltaan. Näin etusivun voisi käyttää vaikkapa sivuston esittelyyn.
- Hae sivulta-toimintoa testattiin haastattelun aikana ja todettiin, että haussa ei ole suodatintoimintoja, vaan haku kohdistuu juuri samalla tavalla kirjoitettuun saan.

Intranetin ylläpitoon liittyen ammattihenkilöstö koki jotkut toiminnot turhan monimutkaisiksi. Hankalaksi koettiin tekstin kopioiminen intranettiin jostakin muusta tiedostomuodosta, liitteiden lisääminen, uuden käyttäjän lisääminen sekä käyttäjätietojen muokkaaminen. Lisäksi toivottiin, että ajankohtaisten uutisten kommentoinneista tulisi ilmoitus uutisen lisääjän sähköpostiin, jotta niihin voitaisiin vastata mahdollisimman nopeasti. Ammattihenkilöstön mielestä kaikki sovittelijoille suunnattu sisäinen tiedottaminen pitäisi jatkossa tapahtua ainoastaan intranetin kautta. Suunnitelma intranetin

laajentamisesta tulevaisuudessa myös ammattihenkilöstön käyttöön nähtiin hyvänä, mikäli intranettiin saataisiin mukaan mahdollisimman paljon päivittäistä työskentelyä helpottavia työkaluja.

Sovittelijoiden mielestä keskustelufoorumia voisi käyttää enemmän vertaistukena esimerkiksi sovittelutyöhön liittyvien ongelmatilanteiden ratkaisumallien haussa. Lisäksi keskustelua toivottiin ajankohtaisista asioista, vaikkapa sovitteluaiheen ulkopuoleltakin. Keskustelufoorumin käytöstä ja pelisäännöistä ylipäätänsä toivottiin laajempaa keskustelua käyttäjien kesken. Tämä voisi osaltaan rohkaista käyttäjiä foorumissa keskusteluun.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Huolimatta intranetin monista eduista, se ei jostain syystä aina tavoita organisaation kaikkia jäseniä (Lehmuskallio 2010). Pohjois-Suomen sovittelutoimiston organisaatiosta 13 % ei käytä intranettiä lainkaan. Aktiiviset käyttäjät (87 %) käyttävät intranettiä keskimäärin neljä kertaa kuukaudessa ja viettävät siellä aikaa keskimäärin neljä minuuttia käyntikertaa kohden.

Juholinin (2009, 267) mukaan käyttäjiä ei tarvitse erikseen motivoida intranetin käyttöön, mikäli siitä onnistutaan luomaan ympäristö, jossa ihminen voi työskennellä digitaalisilla työkaluilla tehokkaasti, työssään hyvin viihtyen ja jossa näiden työkalujen käyttö on palkitsevaa ja onnistumisen tunteita antavaa. Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranettiä käytetään etupäässä sovittelutilojen varaamiseen, tiedotteiden lukemiseen ja tiedon etsimiseen. Intranettiin liitetty työkalu, neuvottelutilojen varauskalenteri, on intranetin ylivoimaisesti käytetyin sivu. Sovittelutapaamisten neuvottelutiloja Oulun keskustoimistosta voi varata ainoastaan intranetin varauskalenterista. Varauskalenteri on tärkeä työkalu, joka ohjaa sovittelijoita ja henkilökuntaa käyttämään intranettiä muutenkin. Myös ajankohtaisista asioista ja tulossa olevista tapahtumista käyttäjien sähköposteihin lähtevä automaattinen huomautus aktivoi käyttäjiä vierailemaan sivustolla.

Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranetin käytettävyyden on hyvä eli sitä on helppo käyttää. Helppokäyttöisyys johtuu sivuston selkeydestä ja johdonmukaisuudesta, tekstin hyvästä luettavuudesta, sisällön merkityksellisyydestä sekä visuaalisen ilmeen rauhallisuudesta. Kritiikkiä saa ainoastaan intranetin ylläpitosivusto, jonka joitakin toimintoja sovittelun ammattihenkilöstö pitää turhan monimutkaisina. Intranetin suunnittelu on käytettävyyden osalta onnistunut hyvin, huolimatta siitä, että suunnitteluvaiheessa ei suoritettu erillistä käyttäjätutkimusta. Sinkkosen ym. (2009, 256) mukaan palvelun käyttökokemus syntyy siitä, kuinka helposti oikea tieto tai palvelu löytyy ja kuinka hyvin sisältö sopii käyttäjän tavoitteisiin.

Lehmuskallion (2010) mukaan intranetin päätehtäviä ovat tiedon jakaminen ja arkistointi, vuorovaikutuksen lisääminen, yhteisön jäsenten tavoittaminen nopeasti ajasta ja paikasta riippumatta, yhteisön strategian esitleminen ja jalkauttaminen, yhteenkuulu-

vuuden ja yhteisöidentiteetin vahvistaminen sekä yhteisön jäsenten tarvitsemien palvelujen ja työvälineiden tarjoaminen. Intranet on sovittelutyötä tukeva palvelu, joka on parantanut Pohjois-Suomen sovittelutoimiston viestintää. Intranetin kautta tapahtuva viestintä on nopeaa, suoraa ja helppoa. Se on myös lisännyt toiminnan avoimuutta ja käyttäjien yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä helpottanut uusien henkilöiden toimintaan mukaan tulemistä. Tärkeä parannus aikaisempaan tiedottamiseen ja viestintään verrattuna on myös tiedon helppo uudelleen löydettävyys.

Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranet ei ole lisännyt käyttäjien keskinäistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Tältä osin intranetille suunnitteluvaiheessa asetetut strategiset tavoitteet eivät siis ole toteutuneet. Vuorovaikutuksen syntymisen esteenä on toisaalta rohkeuden puute ja toisaalta epätietoisuus keskustelufoorumin, uutisten kommentoinnin sekä yksityisviestien käyttömahdollisuuksista ja pelisäännöistä. Ammattihenkilöstön roolia vuorovaikutuksen synnyttäjänä ja ylläpitäjänä ei myöskään ole vastuutettu. Intranetissä käytyihin verkkokeskusteluihin liittyvää tutkimusta on olemassa melko vähän (Aula ym. 2006, 190). Puro (2004, 131) kuitenkin toteaa, että intraneteissa keskustellaan vähän ja keskustelu on varovaista. Myös Lehmuskallio (2010) näkee haastavana sen, miten organisaatiot onnistuvat tukemaan intranetin vuorovaikutuksellisuutta.

Juholinin (2009, 254–255) mukaan intranetin ylläpito vaatii jatkuvaa seurantaa ja kehitystyötä. Huolimatta Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranetin hyvästä käytettävyydestä siitä löytyy luonnollisesti myös puutteita, ongelmakohtia ja kehittämistarpeita, jotka on tarkemmin lueteltu raportin sivulla 36. Puutteista ja ongelmakohtista suurin osa liittyy intranetin tekniseen hienosäätöön. Intranetin jatkokehittämistarpeina ammattihenkilöstö näki kaiken sovittelijoille suunnatun sisäinen tiedottamisen siirtämisen intranettiin sekä intranetin laajentamisen myös ammattihenkilöstön käyttöön. Sovittelijat toivoivat ammattihenkilöstöltä panostusta keskustelufoorumin käytön aktivoimiseen.

Myös intranetin käyttökoulutusta tulisi järjestää sitä tarvitseville. Pohjois-Suomen sovittelutoimistossa koko sovittelun ammattihenkilöstö on valtuutettu ja koulutettu intranetin sisällöntuotantoon ja ylläpitoon. Tutkimuksessa selvisi, että tästä huolimatta kaikki työntekijät eivät käytä tätä mahdollisuutta työssään ja myös he tarvitsevat kertausta intranetin ylläpidon toimintoihin liittyen.

7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia Pohjois-Suomen sovittelutoimiston intranetin käyttöä ja käytettävyyttä sekä sille asetettujen strategisten tavoitteiden toteutumista ja mahdollisia muutostarpeita. Opinnäytetyöni tulokset antavat hyvän kuvan siitä, missä laajuudessa ja mihin tarkoitukseen intranettiä on käytetty. Tulokset kertovat paitsi intranetille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta myös intranetin strategisen suunnittelun onnistumisesta. Lisäksi opinnäytetyöni tulokset antavat toimeksiantajalle hyvät edellytykset intranetin jatkokehittämiselle.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa lähestyin intranettiä sisäisen viestinnän ja verkkoviestinnän näkökulmasta. Perehdyin työyhteisön sisäisen viestinnän tehtäviin ja selvitin miten verkkoa voidaan käyttää viestinnän välineenä. Lisäksi selvitin intranetin hyötyjä ja haasteita ja tutustuin hyvän intranetpalvelun edellytyksiin. Lähdeaineistona käytin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, internet-aineistoa, tilastotietoa ja muuta aineistoa. Opinnäytetyöni tulokset tukivat hyvin aikaisempia teorioita ja tutkimuksia.

Tutkimusmenetelmänä käytin laadullista tapaustutkimusta, koska halusin saada syvällistä tietoa intranetin käytöstä. Tutkimustietoa keräsin intranetin käyttäjätilastoista sekä haastatteleamalla intranetin käyttäjiä. Lisäksi tutkin myös intranetin sisältöä. Käyttämällä useampaa tiedonkeruumenetelmää sain monipuolisempaa tietoa tutkittavasta tapauksesta. Tämä aineistotriangulaatio myös lisäsi tutkimuksen luotettavuutta, koska eri tiedonkeruumenetelmien avulla keräämäni tiedot tukivat toisiaan eikä niiden välillä ollut havaittavissa ristiriitaisuuksia. Käyttäjätalastoja ja intranetin sisältöjä tutkimalla sain myös ideoita teemahaastattelun teemojen ja kysymysten laatimiseen. Kuvasin tutkimuksen toteutuksen raportissani yksityiskohtaisesti, jotta se olisi tarvittaessa helposti toistettavissa. Lisäksi haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Intranetin käyttäjätilastojen analysointi osoittautui haastavaksi ja vei enemmän aikaa kuin olin ennakkoon kuvitellut. Intranetin ylläpidosta saatavissa olleet tilastot täytyi ensin siirtää taulukkolaskentaohjelmaan muokattavaksi, ennen kuin niitä pystyi analysoimaan. Lisäksi intranetin ylläpidosta ei ollut saatavissa kaikkia tutkimuksen kannalta tarpeellisia tilastoja. Tästä johtuen käytin lisäksi Googlen verkkoanalyysityökalua,

jonka avulla sain loput tarvitsemani tilastot. Oman aikansa vaati myös verkkoanalyysityökalun käytön oppiminen ja sen kautta saatujen tilastojen ymmärtäminen. Intranetin ylläpidosta saatavia käyttäjätilastoja tulisikin jatkossa kehittää, jotta intranetin käytön seuranta olisi helpompaa.

Haastattelutapana käytin teemahaastattelua siten, että haastattelin ensin sovittelutoimiston ammattihenkilöstöä ja sitten vapaaehtoissovittelijoita. Kaikki haastateltavat suhtautuivat haastattelupyyntöön myönteisesti. Ryhmähaastatteluissa käytiin avointa keskustelua tutkimuksen eri teema-alueista. Haastattelutilanteiden avoimuutta ja välittömyyttä edesauttoi se, että haastateltavat olivat minulle työni kautta tuttuja jo entuudestaan ja myös haastateltavat tunsivat toisensa. Koska tutkittava aihe ei ollut luonteeltaan arkaluontoinen, pystyivät haastateltavat keskustelemaan vapautuneesti. Ryhmähaastatteluissa on haastavaa saada kaikkien haastateltavien mielipiteet esille, mutta mielestäni onnistuin tässä hyvin pyytämällä välillä kommentteja myös ryhmän yksittäisiltä jäseniltä. Haastateltavien määrä ryhmissä oli kohtalaisen pieni, mikä helpotti keskustelun pitämistä syvällisenä teema-alueiden sisällä. Haastateltavien mielipiteet tutkittavasta tapauksesta olivat hyvin yhteneväisiä, joten välttämättä suuremman joukon haastattelemine ei olisi muuttanut tutkimuksen tuloksia.

Tutkimuksen olisi voinut suorittaa määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena lomakekyselyllä, jolloin tutkimus olisi kattanut koko Pohjois-Suomen sovittelutoimiston organisaation. Tekemäni tutkimus antaa kuitenkin hyvän perustan laajemmankin tutkimuksen tekemiseen tulevaisuudessa. Intranetin seuranta ja kehittäminen tuleekin olla jatkuva prosessi. Erityisen tärkeää on selvittää syitä siihen, miksi kaikki organisaation jäsenet eivät käytä intranettiä ja yrittää aktivoida heitä palvelun käyttöön. Tämä on välttämätöntä, mikäli kaikki viestintä vapaaehtoissovittelijoille aiotaan jatkossa hoitaa yksinomaan intranetin kautta. Myös intranetin kautta tapahtuvan vuorovaikutuksen lisäämiseen kannattaa panostaa.

Opinnäytetyön tekeminen oli haastava, mutta opettavainen prosessi. Opin, kuinka tärkeää intranetin tai minkä tahansa muun palvelun strateginen suunnittelu on unohtamatta hyvän käytettävyyden merkitystä. Myös intranetin merkitys organisaation strategisena työvälineenä selkeytyi. Toisaalta tutkimuksen tekeminen oli helppoa, koska aihe oli mielenkiintoinen ja tutkittava tapaus oli minulle entuudestaan tuttu. Tein opinnäytetyön

toimeksiantona omalle työnantajalleni, mikä saattoi vaikuttaa jonkun verran tutkimuksen objektiivisuuteen. Olen kuitenkin pyrkinyt tutkimuksessani puolueettomuuteen, koska mahdollisimman luotettavat tutkimustulokset ovat intranetin jatkokehittämisen kannalta elintärkeitä. Uskon, että tutkimuksestani on hyötyä myös muille organisaatioille, jotka suunnittelevat intranetin käyttöönottoa.

LÄHTEET

Painetut

- Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko 2006. Verkkoviestintäkirja. 2. painos. Gaudeamus, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi, Helsinki.
- Huotari, Maija-Leena & Hurme, Pertti & Valkonen Tarja 2005. Viestinnästä tietoon – Tiedon luominen työyhteisössä. WSOY, Helsinki.
- Juholin, Elisa 2009. Communicare! – Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Bookwell, Porvoo.
- Kananen, Jorma 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Korhonen, Nina & Rajala, Reetta 2011. Viestinnän prosessointi – koreografia kaaokselle. Talentum, Hämeenlinna.
- Pohjanoksa, Iiro & Kuokkanen, Eevi & Raaska Timo 2007. Viesti verkossa – Digitaalisen viestinnän käsikirja. Bookwell, Juva.
- Puro, Jukka-Pekka 2004. Onnistu viestinnässä. WSOY, Helsinki.
- Sinkkonen, Irmeli & Nuutila, Esko & Törmä, Seppo 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Karisto, Hämeenlinna.
- Sovittelulaki 2005. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. 9.12.2005/1015.
- Suomen Kuntaliitto 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Painamattomat

Google Analytics 2012. Mittasuhteiden ja tietojen sanasto. Luettu 21.2.2012.

<https://support.google.com/analytics/bin/topic.py?hl=fi&topic=1006229&parent=1726904&ctx=topic>

Lehmuskallio, Sari 2010. Intranet. Luettu 6.10.2011.

<http://www.kielijelppi.fi/verkkoviestinta/intranet>

Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2010. Palaverimuistio 4.11.2010.

Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011a. Intranet-projektin päiväkirja.

Pohjois-Suomen sovittelutoimisto 2011b. Sovittelijoiden Sivut.

Sovitellaan 2010. Rikosten ja riita-asioiden sovittelu Pohjois-Suomessa. Luettu

17.8.2011. <http://www.sovitellaan.fi/index.asp?pid=49>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2008. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Luettu

2.8.2011. <http://info.stakes.fi/sovittelu/FI/index.htm>

Tilastokeskus 2011a. Suomen virallinen tilasto: Tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Lu-

ettu 16.2.2012. http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_tie_001_fi.html

Tilastokeskus 2011b. Suomen virallinen tilasto: Tietotekniikan käyttö yrityksissä. Luet-

tu 16.2.2012. http://www.stat.fi/til/ichte/2011/ichte_2011_2011-11-24_kuv_026_fi.html

	Käyttäjätunnus	Tila	Roolit	Käyttäjän jo	Viimeksi paikalla
1	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 5 tuntia	6 päivää 4 tuntia sitten
2	#####	aktiivinen	Sovittelija	3 viikkoa 4 tuntia	3 päivää 4 tuntia sitten
3	#####	aktiivinen	Sovittelija	11 viikkoa 6 päivää	3 viikkoa 22 tuntia sitten
4	#####	aktiivinen	Sovittelija	15 viikkoa 6 päivää	1 viikko 5 päivää sitten
5	#####	aktiivinen	Sovittelija	17 viikkoa 5 päivää	12 viikkoa 3 päivää sitten
6	#####	aktiivinen	Ohjaaja	18 viikkoa 5 päivää	1 viikko 3 päivää sitten
7	#####	aktiivinen	Sovittelija	21 viikkoa 5 päivää	1 viikko 5 päivää sitten
8	#####	aktiivinen	Sovittelija	20 viikkoa 5 päivää	5 päivää 5 tuntia sitten
9	#####	aktiivinen	Ohjaaja	24 viikkoa 6 tuntia	2 tuntia 27 min sitten
10	#####	aktiivinen	Ohjaaja	25 viikkoa 6 päivää	4 päivää 9 tuntia sitten
11	#####	aktiivinen	Sovittelija	30 viikkoa 5 päivää	10 tuntia 16 min sitten
12	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 5 päivää	31 viikkoa 5 päivää sitten
13	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	31 viikkoa 6 päivää sitten
14	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	31 viikkoa 6 päivää sitten
15	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	3 viikkoa 5 päivää sitten
16	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	4 päivää 3 tuntia sitten
17	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	8 tuntia 8 min sitten
18	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	3 viikkoa 1 päivä sitten
19	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	3 viikkoa 6 päivää sitten
20	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	3 päivää 22 tuntia sitten
21	#####	aktiivinen	Sovittelija	31 viikkoa 6 päivää	1 viikko 2 tuntia sitten
22	#####	aktiivinen	Sovittelija	33 viikkoa 3 päivää	4 päivää 8 tuntia sitten
23	#####	aktiivinen	Ohjaaja	33 viikkoa 6 päivää	9 tuntia 25 min sitten
24	#####	suljettu	Sovittelija	35 viikkoa 4 päivää	35 viikkoa 4 päivää sitten
25	#####	aktiivinen	Ylläpito	36 viikkoa 3 päivää	3 päivää 8 tuntia sitten
26	#####	aktiivinen	Sovittelija	36 viikkoa 4 päivää	3 viikkoa 1 päivä sitten
27	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 4 päivää	17 viikkoa 4 päivää sitten
28	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 4 päivää	3 viikkoa 4 tuntia sitten
29	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 4 päivää	7 viikkoa 5 päivää sitten
30	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 4 päivää	7 viikkoa 5 päivää sitten
31	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	37 viikkoa 5 päivää sitten
32	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	3 päivää 19 tuntia sitten
33	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	37 viikkoa 5 päivää sitten
34	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	37 viikkoa 5 päivää sitten
35	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	3 viikkoa 3 päivää sitten
36	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	37 viikkoa 5 päivää sitten
37	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	4 päivää 7 tuntia sitten
38	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	3 viikkoa 5 päivää sitten
39	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	1 viikko 1 päivä sitten
40	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	1 viikko 23 tuntia sitten
41	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	1 viikko 23 tuntia sitten
42	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	37 viikkoa 5 päivää sitten
43	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	4 päivää 4 tuntia sitten
44	#####	aktiivinen	Sovittelija	37 viikkoa 5 päivää	1 viikko 2 päivää sitten
45	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 5 päivää sitten
46	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 3 päivää sitten
47	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	1 viikkoa 4 tuntia sitten
48	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	1 viikko 5 päivää sitten
49	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	38 viikkoa 4 tuntia sitten
50	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	1 viikko 3 päivää sitten
51	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	38 viikkoa 4 tuntia sitten
52	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	38 viikkoa 4 tuntia sitten
53	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
54	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
55	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 5 päivää sitten
56	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	38 viikkoa 4 tuntia sitten
57	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	1 viikko 6 päivää sitten
58	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	3 viikkoa 4 päivää sitten
59	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	3 päivää 3 tuntia sitten
60	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
61	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
62	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	6 viikkoa 5 päivää sitten
63	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	3 viikkoa 4 päivää sitten
64	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
65	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
66	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
67	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
68	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 4 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
69	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	4 tuntia 43 min sitten
70	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	1 viikko 3 päivää sitten
71	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	3 päivää 10 tuntia sitten
72	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	4 päivää 7 tuntia sitten
73	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	3 päivää 20 tuntia sitten
74	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
75	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	1 viikko 18 tuntia sitten
76	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	24 viikkoa 5 päivää sitten
77	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	1 viikko 3 päivää sitten
78	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	38 viikkoa 5 tuntia sitten
79	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 5 tuntia	38 viikkoa 5 tuntia sitten
80	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	5 viikkoa 6 päivää sitten
81	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	4 päivää 3 tuntia sitten
82	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	2 tuntia 2 min sitten
83	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	11 viikkoa 4 päivää sitten
84	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	38 viikkoa 6 tuntia sitten
85	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	11 viikkoa 1 tunti sitten
86	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	4 päivää 6 tuntia sitten
87	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
88	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
89	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	3 viikkoa 1 päivä sitten
90	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	3 viikkoa 4 päivää sitten
91	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	7 viikkoa 4 päivää sitten
92	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	12 viikkoa 5 päivää sitten
93	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	6 päivää 7 tuntia sitten
94	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
95	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	1 viikko 2 päivää sitten
96	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	1 päivä 1 tunti sitten
97	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	38 viikkoa 6 tuntia sitten
98	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	18 viikkoa 4 päivää sitten
99	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	6 päivää 22 tuntia sitten
100	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	3 viikkoa 1 päivä sitten
101	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 6 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
102	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	1 päivä 4 tuntia sitten
103	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	2 viikkoa 6 päivää sitten
104	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	20 viikkoa 6 päivää sitten
105	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	22 viikkoa 4 päivää sitten
106	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	1 viikko 3 päivää sitten
107	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	24 viikkoa 4 päivää sitten
108	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	1 viikko 5 päivää sitten
109	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	1 viikko 5 päivää sitten
110	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	5 viikkoa 6 päivää sitten
111	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	3 viikkoa 5 päivää sitten
112	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	38 viikkoa 7 tuntia sitten
113	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	2 viikkoa 5 päivää sitten
114	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	2 viikkoa 5 päivää sitten
115	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	1 päivä 4 tuntia sitten
116	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	38 viikkoa 7 tuntia sitten
117	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	1 viikko 4 päivää sitten
118	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	5 viikkoa 4 päivää sitten
119	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	3 viikkoa 4 päivää sitten
120	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	2 viikkoa 3 päivää sitten
121	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	2 viikkoa 3 päivää sitten
122	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 7 tuntia	7 viikkoa 4 päivää sitten
123	#####	aktiivinen	Sovittelija	38 viikkoa 3 päivää	2 viikkoa 6 päivää sitten
124	#####	aktiivinen	Ohjaaja	38 viikkoa 6 päivää	4 päivää 9 tuntia sitten
125	#####	aktiivinen	Ohjaaja	39 viikkoa 5 tuntia	3 päivää 2 tuntia sitten
126	#####	aktiivinen	Ohjaaja	39 viikkoa 4 päivää	3 päivää 5 tuntia sitten
127	#####	aktiivinen	Ohjaaja	39 viikkoa 4 päivää	3 viikkoa 4 päivää sitten
128	#####	aktiivinen	Ohjaaja	39 viikkoa 5 päivää	7 tuntia 21 min sitten
129	#####	aktiivinen	Ylläpito	45 viikkoa 5 päivää	33 viikkoa 3 päivää sitten
130	#####	aktiivinen	Sovittelija	48 viikkoa 6 päivää	1 min 19 s sitten

Taustatiedot

- Kuinka kauan toiminut sovittelijana / ohjaajana
- Kuinka kauan käyttänyt intranettiä
- Kuinka paljon/usein käyttää intranettiä
- Mihin käyttää intranettiä pääasiassa
- Käyttääkö intranettiä usealta selaimelta (kotona, töissä jne.)

Intranetin käytettävyys

- Luonnollisten työskentelytapojen tukeminen
- Palvelussa liikkuminen
- Helppokäyttöisyys
- Johdonmukaisuus
- Toimintojen määrä
- Termien ymmärrettävyys
- Opastus
- Sisällön merkityksellisyys
- Visuaalisuus
- Tiedon löydettävyys
- Teksti

Intranetille asetettujen tavoitteiden toteutuminen

- Tiedottaminen ja viestintä
- Vuorovaikutteisuus
 - Keskustelufoorumien käyttö
 - Uutisten kommentointi
- Yhteistyö
- Ammattihenkilöstön rooli vuorovaikutuksen syntymisessä
- Motivointi, innostavuus ja sitoutuminen

Intranettiin tehtävät muutokset

- Puutteet
- Ongelmakohdat
- Kehittämistarpeet